

**В.П. Строшков, Л.А. Рапопорт, С.В. Степанов**

**АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ  
СПЕЦИАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ  
КОНТРОЛЕРОВ-РАСПОРЯДИТЕЛЕЙ**

**Практическое пособие**

**Екатеринбург  
2016**

УДК 796.02

ББК 75.48

**Авторы:**

*Кандидат технических наук, доцент В.П. Строшков*

*Доктор педагогических наук, профессор Л.А. Рапопорт*

*Доктор педагогических наук, профессор С.В. Степанов*

**Рецензенты:**

**Короткова Е.А.**, доктор педагогических наук, профессор, директор филиала Тюменского государственного университета (г. Тобольск)

**Павличенко Н.В.**, доктор юридических наук, первый заместитель начальника ФКУ «ВНИИ МВД России», полковник полиции.

**Строшков В.П., Рапопорт Л.А., Степанов С.В.**

Актуальные вопросы специальной подготовки контролеров-распорядителей [Текст] : практическое пособие / В.П. Строшков, Л.А. Рапопорт, С.В. Степанов. – Екатеринбург, 2016. – 172 с.

ISBN 978-5-905617-64-5

Рассмотрены вопросы международного и российского законодательства в сфере обеспечения безопасности зрителей на спортивно-зрелищных мероприятиях. Предложены методические рекомендации по разработке программ специальной подготовки контролеров-распорядителей для спортивных федераций по видам спорта и других организаций. Представлены разработанные авторами примерные программы трехуровневой подготовки контролеров-распорядителей.

Пособие адресовано специалистам в сфере организации системы обеспечения безопасности зрителей на спортивно-зрелищных мероприятиях, руководителям различных спортивных организаций страны, слушателям институтов и факультетов повышения квалификации, аспирантам и другим профессионально-педагогическим работникам.

УДК 796.062

ББК 75.48

ISBN 978-5-905617-64-5

ISBN 978-5-905617-64-5

© Строшков В.П., 2016

© Рапопорт Л.А., 2016

© Степанов С.В., 2016

## Оглавление

	Стр.
Введение	4
1. Нормативное правовое регулирование специальной подготовки контролеров-распорядителей	7
1.1. Законодательство РФ, регулирующее деятельность контролеров-распорядителей	7
1.2. Международные нормативные правовые документы, регулирующие деятельность стюардов по безопасности зрителей	21
2. Методические рекомендации по разработке программ специальной подготовки контролеров-распорядителей	26
3. Примерные программы трехуровневой подготовки контролеров-распорядителей	33
3.1. Примерная программа специальной подготовки младших контролеров-распорядителей	33
3.2. Примерная программа специальной подготовки контролеров-распорядителей	59
3.3. Примерная программа специальной подготовки старших контролеров-распорядителей	103
4. Нормативная правовая база	163
Список использованных источников	164
Приложение 1	165
Приложение 2	171

## Введение

На различных объектах (спортивных площадках, стадионах, концертных залах, спортивно-развлекательных и выставочных комплексах, далее в тексте – Объекты) при проведении спортивно-массовых мероприятий и других событий (далее в тексте – Мероприятия) необходим специально подготовленный персонал, имеющий определенную квалификацию и соответствующие этой квалификации знания, умения и компетенции, позволяющие успешно выполнять задачи по обеспечению безопасности зрителей. Зарубежный и отечественный опыт показывает, что дальнейшее ужесточение деятельности полиции и создание дополнительных ограничений в передвижении зрителей малоэффективно. Стадионы, больше похожие на тюрьмы, бесчинствующие молодчики, человеческие жертвы... И, наконец, трагедия стадиона Хиллсборо, происшедшая 15 апреля 1989 года в Шеффилде во время полуфинального матча Кубка Англии по футболу между клубами «Ноттингем Форест» и «Ливерпуль» и повлекшая смерть 96 болельщиков «Ливерпуля». Всего же в трагедии получили ранения разной степени тяжести 766 человек. После трагедии на стадионе Хиллсборо у многих руководителей европейских стран, прежде всего Великобритании, появилось понимание необходимости создания дополнительных структур по обеспечению безопасности зрителей на массовых мероприятиях, своего рода «буфера» между полицией и зрителями. Правительством Великобритании была назначена комиссия по расследованию причин возникновения чрезвычайных ситуаций на футбольных матчах. В начале 1990 года председатель комиссии лорд Тейлор сделал знаменитый доклад «Hillsborough Stadium Disaster» (Трагедия стадиона Хиллсборо). В докладе лорда Тейлора впервые были сформулированы понятия: «Стюард по безопасности зрителей» и «стюардинг» – как система безопасности зрителей в местах проведения спортивно-массовых мероприятий. Профессии «Стюард по безопасности зрителей», «Супервайзер» (Старший стюард) были включены в Национальные классификации профессий Великобритании и других европейских стран. Были сформулированы требования к компетенциям стюардов, супервайзеров и офицеров по безопасности («Manual on safety officer, supervisor and safety steward training»), включенные в Европейскую конвенцию о насилии и недостойном поведении зрителей на спортивных событиях, в особенности на футбольных матчах, и Регламент ФИФА по охране правопорядка и обеспечению безопасности стадионов.

Международные нормативно-правовые документы, посвященные безопасности зрителей на Мероприятиях, а также сертифицированные образовательные программы, аккредитованных правительствами ряда европейских стран (в том числе Великобритании, Ирландии)

образовательных учреждений, выделяют несколько уровней квалификации персонала, занимающегося обеспечением безопасности зрителей на Мероприятиях, проводимых на Объектах:

*Стюард* (1 и 2 уровень квалификации) – это любое лицо, работающее при проведении Мероприятия по найму на основе трудового соглашения или на добровольческой основе, в обязанности которого входит обеспечение правопорядка и безопасности зрителей, VIP, игроков, официальных лиц и любого лица на Объекте, за исключением лиц, отвечающих за личную безопасность отдельных лиц, и сотрудников органов полиции, отвечающих за поддержание порядка. Стюарды должны быть не моложе 18 лет, пройти соответствующую подготовку и иметь документ, подтверждающий их квалификацию.

*Старший стюард/супервайзер* (3 уровень квалификации) – стюард, отвечающий за работу и руководство другими стюардами.

*Офицер по безопасности* (4 уровень квалификации) – человек, отвечающий за проведение и управление операцией по обеспечению безопасности Мероприятия, включая его предварительную организацию.

В российской интерпретации стюарды по безопасности зрителей стали называться «контролеры-распорядители».

Авторами пособия разработана поэтапная система подготовки контролеров-распорядителей по обеспечению общественной безопасности на физкультурно-спортивных мероприятиях. Программы специальной подготовки составлялись с учетом лучших зарубежных практик аналогичных курсов подготовки стюардов по безопасности зрителей «ON THE BALL», «The Green Guide», «Sports Stadium Steward», «ICSS - Event Steward Training» и других, реализуемых образовательными учреждениями, аккредитованными в Великобритании, Ирландии и других европейских странах, а также требований к компетенциям стюардов и супервайзеров «Manual on safety officer, supervisor and safety steward training», принятых в 2011 г. в рамках Европейской конвенции о предотвращении насилия и хулиганского поведения зрителей во время спортивных мероприятий и, в частности футбольных матчей. Программы предусматривают трехуровневую подготовку:

Уровень 1: Младший контролер-распорядитель – базовый уровень, дает право работать на муниципальных и региональных мероприятиях. Объем подготовки – 36 часов.

Уровень 2: Контролер-распорядитель – углубленная подготовка, дает право работать на всероссийских и международных мероприятиях. Объем подготовки – 72 часа. Основные компетенции контролеров-распорядителей: подготовка и осмотр Объекта; контроль входа, выхода и перемещения зрителей по Объекту; помощь в разрешении проблем у зрителей и возникающих конфликтных ситуаций; работа в команде; действия при несчастных случаях и чрезвычайных ситуациях; коммуникации с иностранцами. Главное: выявить проблему, правильно

идентифицировать, своевременно и понятно доложить компетентным органам.

Уровень 3: Старший контролер-распорядитель – основное внимание в подготовке уделяется вопросам управления контролерами-распорядителями, ресурсами, взаимодействия с другим персоналом по безопасности, организации и контроля деятельности по обеспечению безопасности зрителей. Объем подготовки – 108 часов. Обязательное условие – наличие квалификации «контролер-распорядитель».

Разработанные программы получили поддержку и положительные рецензии ФКГУ «ВНИИ МВД России», ФГБОУ ВПО «Тюменский государственный университет». Следует отметить, что программы специальной подготовки контролеров-распорядителей не требуется лицензировать.

11 мая 2016 г. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации приказом N 229 «О внесении изменений в приложение к приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 декабря 2015 г. N 1185» включило в перечень проектов профстандартов, разрабатываемых в 2016 году, профессиональный стандарт «Контролер-распорядитель». С появлением данного стандарта понятие «контролер-распорядитель» получает гражданско-правовой статус профессии, имеющей обобщенные трудовые функции, к которой предъявляются требования по профессиональному обучению.

В данной работе авторы рассматривают вопросы международного и российского законодательства в сфере обеспечения безопасности зрителей на спортивно-зрелищных мероприятиях, формулируют методические рекомендации по разработке программ специальной подготовки контролеров-распорядителей для спортивных федераций по видам спорта и других организаций. В пособии представлены разработанные авторами примерные программы трехуровневой подготовки контролеров-распорядителей.

Пособие адресовано специалистам в сфере организации системы обеспечения безопасности зрителей на спортивно-зрелищных мероприятиях, руководителям различных спортивных организаций страны, слушателям институтов и факультетов повышения квалификации, аспирантам и другим профессионально-педагогическим работникам.

# **1. Нормативное правовое регулирование специальной подготовки контролеров-распорядителей**

Прежде чем подробно ознакомиться с нормативными правовыми документами, регламентирующими сферу организации подготовки контролеров-распорядителей, их функции, права и обязанности, уточним иерархию нормативно-правовых актов, то есть их соподчиненность [1].

Высший уровень иерархии занимает Конституция Российской Федерации, являющаяся основным законом нашего государства, на основании которого принимаются все остальные законы. Далее следуют законы Российской Федерации – юридические акты, которые принимает высший представительный орган законодательной власти – Федеральное собрание. Законы регулируют общественные отношения и составляют основу системы права государства. Ниже законов в иерархии расположены подзаконные акты, к которым относятся постановления и распоряжения Правительства РФ, указы и распоряжения Президента РФ, акты министерств, ведомств (государственных комитетов) и других органов исполнительной власти. Подзаконные акты принимаются на основе и во исполнение законов с целью обеспечения нормального функционирования субъектов экономической деятельности и социальной сферы. Нижний уровень занимают инструкции, нормы и правила, положения, рекомендации и другие документы, поясняющие правоприменителям механизм действия законов и подзаконных актов.

Особенностью правового регулирования в Российской Федерации является приоритет международных правовых актов над внутренними нормативно-правовыми документами [1-3]. В сфере физической культуры и спорта к таковым относятся, например, Олимпийская хартия, Всемирный антидопинговый кодекс ВАДА, Международная конвенция о борьбе с допингом в спорте, Международная хартия физического воспитания и спорта, документы международных федераций по видам спорта и др. [1].

## **1.1 Законодательство РФ, регулирующее деятельность контролеров-распорядителей**

### **1.1.1 Федеральный закон от 04.12.2007 N 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации».**

Основным документом, вводящем понятие «контролер-распорядитель», устанавливающим требования к лицу, которое хочет пройти специальную подготовку, и регулирующим деятельность контролеров-распорядителей, является Федеральный закон от 04.12.2007 N 329-ФЗ (ред. от 29.06.2015) «О физической культуре и спорте в Российской Федерации». В пункте 3.4 статьи 2 указывается, что контролер-распорядитель – это физическое лицо, которое прошло специальную

подготовку в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти в области физической культуры и спорта, имеет удостоверение контролера-распорядителя, выданное в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти в области физической культуры и спорта, и привлекается организатором официального спортивного соревнования и (или) собственником, пользователем объекта спорта на договорной основе для обеспечения общественного порядка и общественной безопасности при проведении официального спортивного соревнования (п. 3.4 в ред. Федерального закона от 29.06.2015 N 204-ФЗ). Части 1.1 и 1.2. статьи 20 устанавливают порядок компенсационных выплат и материально-технического обеспечения контролеров-распорядителей. В части 7.1. статьи 20 говорится о порядке привлечения контролеров-распорядителей организаторами и (или) собственниками, пользователями объектов спорта для обеспечения общественного порядка и общественной безопасности при проведении официальных спортивных соревнований. Помимо этого, в ч. 7.1 ст. 20 указывается, что Министерство спорта Российской Федерации устанавливает требования к организациям, осуществляющим специальную подготовку контролеров-распорядителей и (или) выдачу и учет удостоверений контролеров-распорядителей. Причем, требования к содержанию программы специальной подготовки контролеров-распорядителей утверждаются Минспорта России по согласованию с Министерством внутренних дел РФ. Форма удостоверения контролера-распорядителя, выдача и учет удостоверений осуществляются в порядке, также установленном Минспорта России (часть 7.1. введена Федеральным законом от 23.07.2013 N 192-ФЗ; в ред. Федерального закона от 29.06.2015 N 204-ФЗ). Права и обязанности контролеров-распорядителей при проведении официальных спортивных соревнований установлены в статье 20.2. В соответствии с частью 2 ст.20.2 контролерами-распорядителями не могут быть лица, не имеющие гражданства Российской Федерации; недееспособные или ограничено дееспособные по решению суда граждане РФ; граждане РФ моложе восемнадцати лет; лица, имеющие неснятую и непогашенную судимость, а также лица, привлекавшиеся к административной ответственности за административные правонарушения, предусмотренные статьей 20.31 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, в течение срока, во время которого они считаются подвергнутыми административному наказанию; лица, состоящие на учете в организациях органов здравоохранения по поводу психического заболевания, алкоголизма, наркомании или токсикомании.

Согласно части 3 ст. 20.2 контролеры-распорядители имеют право:

1) осуществлять контроль за доступом зрителей в места проведения официальных спортивных соревнований, их размещением;



2) встречать и сопровождать зрителей до мест, указанных в приобретенных входных билетах или документах, их заменяющих, а после окончания официальных спортивных соревнований до выхода из мест проведения таких соревнований;

3) осуществлять в целях обеспечения общественного порядка и общественной безопасности совместно с сотрудниками территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел личный осмотр граждан и осмотр находящихся при них вещей при их входе в места проведения официальных спортивных соревнований с применением в случае необходимости технических средств, а при отказе граждан подвергнуться личному осмотру не допускать их в места проведения таких соревнований;

4) ограничивать проход зрителей в зоны, которые определены организатором официальных спортивных соревнований и (или) собственником, пользователем объекта спорта, в соответствии с правилами обеспечения безопасности при проведении официальных спортивных соревнований;

5) требовать от зрителей соблюдения общественного порядка, а также правил поведения зрителей при проведении официальных спортивных соревнований;

6) информировать зрителей о порядке действий в случае угрозы возникновения или при возникновении чрезвычайной ситуации и при эвакуации зрителей;

7) принимать в соответствии с настоящим Федеральным законом и правилами обеспечения безопасности при проведении официальных спортивных соревнований необходимые меры по обеспечению общественного порядка и общественной безопасности при проведении официальных спортивных соревнований, а также меры по пресечению неправомерных действий зрителей, не пропускать их в места проведения официальных спортивных соревнований, принимать меры по удалению зрителей из указанных мест в случае нарушения зрителями правил поведения зрителей при проведении официальных спортивных соревнований;

8) не допускать в места проведения официальных спортивных соревнований лиц, в отношении которых вступило в законную силу постановление суда об административном запрете на посещение мест проведения официальных спортивных соревнований в дни их проведения.

Согласно части 4 ст. 20.2 контролеры-распорядители обязаны:

1) осуществлять контроль за перемещением зрителей до начала и после окончания официальных спортивных соревнований;

2) проверять у зрителей входные билеты или документы, их заменяющие, при входе в места проведения официальных спортивных соревнований;

3) информировать зрителей о дополнительных услугах, которые им могут оказываться в местах проведения официальных спортивных соревнований;

4) информировать зрителей о необходимости соблюдения правил поведения зрителей при проведении официальных спортивных соревнований и осуществлять соответствующий контроль;

5) информировать организаторов проведения официальных спортивных соревнований и (или) собственников, пользователей объектов спорта о фактах нарушения общественного порядка и общественной безопасности, о фактах причинения вреда жизни или здоровью зрителей, имуществу зрителей или объекту спорта, а также о несчастных случаях, которые произошли в ходе проведения таких соревнований;

6) принимать участие в эвакуации зрителей в случае угрозы возникновения или при возникновении чрезвычайной ситуации;

7) выполнять иные обязанности, возложенные на контролеров-распорядителей организаторами официальных спортивных соревнований и (или) собственниками, пользователями объектов спорта в соответствии с заключенными договорами и не противоречащие законодательству Российской Федерации.

Следует отметить, что положения Закона о физической культуре и спорте в РФ, относящиеся к правам и обязанностям контролеров-распорядителей, должны рассматриваться в совокупности с целым рядом дополняющих и разъясняющих подзаконных актов. Прежде всего нужно обратить внимание на Постановление Правительства РФ от 16 декабря 2013 г. N 1156 «Об утверждении правил поведения зрителей при проведении официальных спортивных соревнований», Постановление Правительства РФ от 18 апреля 2014 г. N 353 «Об утверждении правил обеспечения безопасности при проведении официальных спортивных соревнований», Приказ Минспорта России от 14 апреля 2014 г. N 234 «Об утверждении порядка прохождения специальной подготовки контролеров-распорядителей для обеспечения общественного порядка и общественной безопасности при проведении официального спортивного соревнования», Приказ Минспорта России от 30 октября 2015 г. N 996 «О порядке выдачи и учета удостоверений контролеров-распорядителей», Приказ Минспорта России от 30 октября 2015 г. N 997 «Об утверждении требований к организациям, осуществляющим специальную подготовку контролеров-распорядителей и (или) выдачу и учет удостоверений контролеров-распорядителей», Приказ Минспорта России от 30 октября 2015г. N 998 «Об утверждении требований к содержанию программы специальной подготовки контролеров-распорядителей».

### **1.1.2 Постановление Правительства РФ от 16 декабря 2013 г. N 1156 «Об утверждении правил поведения зрителей при проведении официальных спортивных соревнований»**

Постановление Правительства РФ от 16 декабря 2013 г. N 1156 утверждает Правила поведения зрителей при проведении официальных спортивных соревнований. Это очень важный документ, устанавливающий порядок поведения зрителей, их права и обязанности при проведении официальных спортивных соревнований. Правила регламентируют взаимоотношения между зрителями и контролерами-распорядителями. В части 3 Правил перечислены права зрителей, среди которых выделим пункт «о)», согласно которому зрители имеют право на помощь волонтеров, контролеров-распорядителей и иных лиц, привлекаемых к организации официального спортивного соревнования организаторами официальных спортивных соревнований, собственниками (пользователями) объектов спорта, в том числе на получение от указанных лиц информации об оказываемых услугах, о расположении зрительских мест, входов и выходов в местах проведения официальных спортивных соревнований, а также на помощь при эвакуации из указанных мест.

В части 4 Правил указываются обязанности зрителей, среди которых отметим пункты, определяющие взаимодействие зрителей с контролерами-распорядителями:

а) предъявлять контролерам-распорядителям входной билет, а также в случаях, установленных решением Правительства Российской Федерации, документ, удостоверяющий личность, при входе в место проведения официальных спортивных соревнований, занимать индивидуальное зрительское место, указанное во входном билете или документе, его заменяющем, кроме случаев, когда билет или документ, его заменяющий, не гарантируют занятие индивидуального зрительского места;

б) при проезде к месту проведения официального спортивного соревнования и (или) на прилегающую к нему территорию на личном автотранспорте предъявлять контролерам-распорядителям пропуск на автотранспорт, выдаваемый организатором официального спортивного соревнования или собственником (пользователем) объекта спорта;

ж) незамедлительно сообщать контролерам-распорядителям и иным лицам, обеспечивающим общественный порядок и общественную безопасность при проведении официального спортивного соревнования, о случаях обнаружения подозрительных предметов, нарушения общественного порядка, возникновения задымления или пожара, необходимости оказания медицинской помощи лицам, находящимся в местах проведения официальных спортивных соревнований;

и) выполнять законные требования представителей организатора официального спортивного соревнования, собственника (пользователя) объекта спорта, контролеров-распорядителей и иных лиц, обеспечивающих общественный порядок и общественную безопасность при проведении официальных спортивных соревнований.

Часть 5 Правил прямо запрещает зрителям:

а) находиться в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность;

б) осуществлять действия, создающие угрозу собственной безопасности, жизни, здоровью, а также безопасности, жизни, здоровью иных лиц, находящихся в месте проведения официального спортивного соревнования или на прилегающей к нему территории;

в) бросать предметы в направлении других зрителей, участников официальных спортивных соревнований и иных лиц, находящихся в месте проведения официального спортивного соревнования или на прилегающей к нему территории;

г) оскорблять других лиц (в том числе с использованием баннеров, плакатов, транспарантов и иных средств наглядной агитации) и совершать иные действия, порочащие честь, достоинство или деловую репутацию либо направленные на возбуждение ненависти или вражды, а также на унижение достоинства человека или группы лиц по признакам пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии;

д) скрывать свои лица, в том числе использовать маски, за исключением случаев, специально установленных организатором официального спортивного соревнования, а также средства маскировки и иные предметы, специально предназначенные для затруднения установления личности;

е) нарушать общественную мораль и нормы поведения путем обнажения интимных частей тела во время нахождения в местах проведения официальных спортивных соревнований;

ж) проникать в место проведения официального спортивного соревнования или на территорию, к нему прилегающую, и в зоны, не обозначенные во входном билете или в документе, его заменяющем (технические помещения, зоны для почетных гостей, места, предназначенные для размещения представителей средств массовой информации), доступ в которые ограничен организатором официального спортивного соревнования и (или) собственником (пользователем) объекта спорта;

з) находиться во время проведения официального спортивного соревнования на лестницах, создавать помехи движению в зонах мест проведения официальных спортивных соревнований, предназначенных для эвакуации, в том числе в проходах, выходах и входах (основных и запасных);

и) наносить надписи и рисунки на конструкции, строения, сооружения, расположенные в местах проведения официальных спортивных соревнований, а также размещать возле них посторонние предметы без соответствующего разрешения организаторов официального спортивного соревнования или собственников (пользователей) объектов спорта;

к) проходить в место проведения официального спортивного соревнования с животными и птицами, за исключением собак-проводников в намордниках;

л) проводить публичные мероприятия, не предусмотренные положением (регламентом) проведения официального спортивного соревнования;

м) проносить в место проведения официального спортивного соревнования и использовать:

- оружие любого типа, в том числе самообороны, и боеприпасы, колющие или режущие предметы, другие предметы, которые могут быть использованы в качестве оружия, взрывчатые, ядовитые, отравляющие и едко пахнущие вещества, радиоактивные материалы;

- огнеопасные и пиротехнические вещества или изделия (за исключением спичек, карманных зажигалок), включая сигнальные ракеты, файеры, петарды, газовые баллоны и предметы (химические материалы), которые могут быть использованы для изготовления пиротехнических изделий или дымов;

- иные вещества, предметы, изделия, в том числе самодельного изготовления, использование которых может привести к задымлению, воспламенению;

- устройства и изделия, в том числе самодельного изготовления, не являющиеся пиротехникой, применяющиеся для разбрасывания, распыления различных материалов и веществ (пневмохлопушки);

- красящие вещества;

- духовые приспособления для извлечения звуков (в том числе вувузелы), за исключением горнов и дудок;

- алкогольные напитки любого рода, наркотические и токсические вещества или стимуляторы;

- прохладительные напитки в стеклянной или жестяной таре, а также в пластиковой таре объемом более 0,5 литра;

- пропагандистские материалы экстремистского характера или содержащие нацистскую атрибутику или символику либо атрибутику или символику экстремистских организаций;

- технические средства, способные помешать проведению официального спортивного соревнования или его участникам (лазерные устройства, фонари), радиостанции, средства звукоусиления (кроме средств поддержки, указанных в приложении к настоящим Правилам);

- громоздкие предметы, мешающие другим зрителям, кроме случаев, когда пронос таких предметов согласован с организатором официального спортивного соревнования;

н) осуществлять незаконную торговлю (включая торговлю входными билетами или документами, их заменяющими), распространять любым способом продукцию политического, религиозного и расистского характера (включая плакаты, листовки, буклеты).

Согласно части 6 Правил в случае идентификации физического лица, в отношении которого вступило в законную силу постановление суда об административном запрете на посещение мест проведения официальных спортивных соревнований, контролеры-распорядители имеют право отказать указанному лицу во входе или удалить его из места проведения официального спортивного соревнования. При этом контролеры-распорядители обязаны объяснить указанному лицу причину отказа во входе или удалении из места проведения официального спортивного соревнования и передать указанное лицо представителям внутренних дел, ответственным за обеспечение общественного порядка и общественной безопасности при проведении официального спортивного соревнования.

Таким образом, данные Правила прямо указывают на то, что зрители обязаны содействовать или, по крайней мере, не противодействовать выполнению контролерами-распорядителями своих основных функциональных обязанностей, к которым относятся, во-первых, обнаружение проблемы, правильная ее идентификация и своевременная передача точной информации спецслужбам (МВД и МЧС), а во-вторых, помощь сотрудникам внутренних дел при контроле входа, выхода и перемещений зрителей по Объекту и при осмотре Объекта и прилегающей территории до, во время и после Мероприятия.

### **1.1.3 Постановление Правительства РФ от 18 апреля 2014 г. N 353**

Постановление Правительства РФ от 18 апреля 2014 г. N 353 «Об утверждении правил обеспечения безопасности при проведении официальных спортивных соревнований» устанавливает права и обязанности собственников (пользователей) объектов спорта и организаторов соревнований по обеспечению безопасного проведения официальных соревнований, а также определяет взаимоотношения между контролерами-распорядителями с одной стороны и организаторами соревнований, и собственниками спортивных объектов с другой. В частности, в пунктах «а)», «з)» части 16 и в пунктах «а)», «и)» части 18 указывается, что собственник (пользователь) объекта спорта и организатор соревнований, соответственно, вправе привлекать для обеспечения общественного порядка и общественной безопасности при проведении соревнований контролеров-распорядителей; обеспечивать деятельность контролеров-распорядителей.

### **1.1.4 Приказ Минспорта России от 14 апреля 2014 г. N 234 «Об утверждении порядка прохождения специальной подготовки контролеров-распорядителей для обеспечения общественного порядка и общественной безопасности при проведении официального спортивного соревнования»**

Приказ Минспорта России от 14 апреля 2014 г. N 234 утверждает порядок прохождения специальной подготовки контролеров-

распорядителей для обеспечения общественного порядка и общественной безопасности при проведении официального спортивного соревнования (далее - Порядок). Порядок разработан в соответствии с пунктом 3.4 статьи 2 Федерального закона от 4 декабря 2007 г. N 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» и определяет процедуру прохождения специальной подготовки гражданами, желающими работать в местах проведения официальных спортивных соревнований при проведении официальных спортивных соревнований в качестве контролеров-распорядителей. Порядок устанавливает, что специальную подготовку контролеров-распорядителей осуществляют общероссийские и региональные спортивные федерации, которые могут осуществлять подготовку самостоятельно или путем обращения в организации, осуществляющие подготовку контролеров-распорядителей и (или) оказывающие услуги по обеспечению порядка в местах проведения массовых мероприятий.

В части 4 Порядка указывается на право организации, осуществляющей специальную подготовку контролеров-распорядителей, самостоятельно разрабатывать и утверждать программу подготовки, которая должна включать теоретическое обучение, практическое обучение, прохождение проверки и получение соответствующего документа, подтверждающего прохождение специальной подготовки контролеров-распорядителей.

В части 5 Порядка перечисляются требования к кандидату, которые установлены частью 2 статьи 20.2 Федерального закона «О физической культуре и спорте в Российской Федерации». Помимо требований к кандидату, в части 6 Порядка перечислены документы, которые гражданин, обратившийся в организацию для прохождения специальной подготовки, должен подать. К таким документам относятся заявление; анкета, заполняемая и подписываемая кандидатом собственноручно, с приложением личной фотографии размером 35х45 мм; копия документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации; документ(ы) об отсутствии у гражданина заболевания, препятствующего прохождению специальной подготовки контролеров-распорядителей.

Частью 7 Порядка утверждается, что организация, осуществляющая специальную подготовку контролеров-распорядителей, самостоятельно разрабатывает и утверждает программу специальной подготовки контролеров-распорядителей; организует подготовку контролеров-распорядителей в форме лекций, тренинговых и практических занятий, в соответствии с утвержденной программой, а также прохождение стажировки (стажировок) на официальном спортивном соревновании; организует итоговую аттестацию в форме квалификационного экзамена, по результатам прохождения которой лицам, сдавшим экзамен, выдается документ, подтверждающий прохождение специальной подготовки контролеров-распорядителей. В части 8 Порядка указывается цель

итоговой аттестации, а именно, для определения освоения учащимся полученных знаний, умений и навыков в соответствии с программой специальной подготовки контролеров распорядителей, утвержденной организацией.

В частях 9–13 Порядка утверждается процедура получения гражданином, прошедшим итоговую аттестацию, документа, подтверждающего прохождение им специальной подготовки контролеров-распорядителей, а также удостоверения контролера-распорядителя; право таких граждан привлекаться на договорной основе организатором официального спортивного соревнования и (или) собственником (пользователем) объекта спорта для обеспечения общественного порядка и общественной безопасности при проведении официального спортивного соревнования по всем видам спорта; порядок подтверждения полученных контролером-распорядителем знаний (переаттестация проводится организацией, осуществляющей подготовку контролеров-распорядителей по мере необходимости, но не реже одного раза в три года); порядок выдачи дубликата при утрате гражданином документа, подтверждающего прохождение им специальной подготовки контролеров-распорядителей, а также удостоверения контролера-распорядителя (выдача дубликата осуществляется в течение 15 календарных дней с даты представления в организацию, выдавшую соответствующий документ, заявления гражданина с просьбой о выдаче дубликата).

### **1.1.5 Приказ Минспорта России от 30 октября 2015 г. N 996 «О порядке выдачи и учета удостоверений контролеров-распорядителей»**

Приказом Минспорта России от 30 октября 2015 г. N 996 «О порядке выдачи и учета удостоверений контролеров-распорядителей» утвержден Порядок выдачи и учета удостоверений контролеров-распорядителей (далее по тексту – Порядок) определяет процедуру выдачи и учета удостоверений контролеров-распорядителей (далее – Удостоверение), внешний вид и форму удостоверений.

В части 2 Порядка указывается, что Удостоверение подтверждает право контролеров-распорядителей на принятие мер в соответствии с законодательством Российской Федерации по обеспечению общественного порядка и общественной безопасности при проведении официальных спортивных соревнований. Таким образом, подчеркивается обязанность зрителей, установленная частью 4 Правил поведения зрителей при проведении официальных спортивных соревнований, принятых Постановлением Правительства РФ от 16 декабря 2013 г. N 1156, подчиняться требованиям контролеров-распорядителей, содействовать выполнению ими своих трудовых функций.

В частях 3–10 Порядка устанавливается алгоритм выдачи Удостоверений контролеров-распорядителей. Удостоверение выдается общероссийской спортивной федерацией или организацией,



осуществляющей специальную подготовку контролеров-распорядителей по договору с такой федерацией (далее – Организация), в течение 10 рабочих дней после прохождения гражданином специальной подготовки контролеров-распорядителей и итоговой аттестации, а также получения им документа, подтверждающего прохождение такой подготовки. В том случае, если Удостоверение выдается Организацией, копия такого Удостоверения в течение 10 рабочих дней со дня его выдачи, направляется в общероссийскую спортивную федерацию. Для оформления Удостоверения контролер-распорядитель представляет в общероссийскую спортивную федерацию или Организацию цветную фотографию 3,5х4,5 см. Удостоверение выдается контролеру-распорядителю либо его уполномоченному представителю на основании доверенности, оформленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (далее – доверенность). Для получения Удостоверения контролер-распорядитель предъявляет документ, удостоверяющий личность. В случае получения Удостоверения уполномоченным представителем контролера-распорядителя, кроме документа, удостоверяющего личность, представляется доверенность. В случае утраты или порчи Удостоверения контролеру-распорядителю выдается дубликат Удостоверения. Для получения дубликата Удостоверения контролер-распорядитель должен подать в Организацию заявление о выдаче дубликата Удостоверения, с указанием обстоятельств его утраты или порчи; представить в Организацию Удостоверение (в случае его порчи); представить в Организацию цветную фотографию 3,5х4,5 см. Заявление о выдаче дубликата Удостоверения представляется в подлинном экземпляре и подписывается лично контролером-распорядителем. Дубликат Удостоверения выдается контролеру-распорядителю либо его уполномоченному представителю в течение 15 рабочих дней со дня поступления в Организацию заявления о выдаче такого дубликата. Форма Удостоверения устанавливается Приложением 2 Порядка. Удостоверение должно быть не менее 10 см и не более 11 см в ширину и не менее 6 см и не более 7 см в высоту. На рисунке 1 изображена форма удостоверения контролера-распорядителя.

В частях 11–13 Порядка установлено, каким образом осуществляется учет выданных Удостоверений. Общероссийские спортивные федерации осуществляют учет выданных Удостоверений в журнале учета выдачи Удостоверений (далее – Журнал учета). Рекомендуемый образец Журнала учета представлена в таблице 1.1. Журнал учета может вестись на бумажных носителях и (или) в электронном виде в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области персональных данных. Журнал учета должен быть прошит, листы пронумерованы, сведения о количестве листов заверены подписью руководителя общероссийской спортивной федерации (лица, исполняющего его обязанности) и оттиском печати общероссийской

спортивной федерации. Журнал учета хранится в общероссийской спортивной федерации.

#### Лицевая сторона

УДОСТОВЕРЕНИЕ КОНТРОЛЕРА-РАСПОРЯДИТЕЛЯ № _____	
Место для цветной фотографии 3,5х4,5 см	_____
	Фамилия
	Имя, Отчество (при наличии) «__» _____ г. Дата выдачи Удостоверения
Место печати Организации, выдавшей Удостоверение	Должность лица, имеющего право подписи <sup>1</sup>
	Подпись _____ Фамилия, инициалы _____

#### Оборотная сторона

Полное наименование Организации (включая организационно-правовую форму), выдавшей Удостоверение
Основной государственный регистрационный номер Организации, выдавшей Удостоверение
Адрес (место нахождения) Организации, выдавшей Удостоверение

#### **Рисунок 1 – Форма удостоверения контролера-распорядителя, где**

<sup>1</sup> – Руководитель Организации, выдавшей Удостоверение (лицо, исполняющее его обязанности)

**Таблица 1.1 – Рекомендуемый образец журнала учета выдачи удостоверений контролеров-распорядителей (в таблице – КР)**

№ п/п	ФИО КР	Дата рожде- ния (число, месяц, год) КР	Серия и номер паспорта КР, кем и когда выдан	Номер удосто- верения КР	Дата выдачи (число, месяц год) удосто- верения КР	Реквизиты документа организации, осуществляющей специальную подготовку КР, о выдаче удостове- рения КР	Фамилия и инициалы лица, получив- шего удосто- верение КР	Подпись лица, получив- шего удосто- верение КР

**1.1.6 Приказ Минспорта России от 30 октября 2015 г. N 997 «Об утверждении требований к организациям, осуществляющим специальную подготовку контролеров-распорядителей и (или) выдачу и учет удостоверений контролеров-распорядителей»**

Данным приказом утверждены Требования к организациям, осуществляющим специальную подготовку контролеров-распорядителей и (или) выдачу и учет удостоверений контролеров-распорядителей (далее – Требования). В части 2 Требований установлены организации, которые могут осуществлять специальную подготовку контролеров-распорядителей и (или) выдачу и учет удостоверений контролеров-распорядителей. Такими организациями являются общероссийские спортивные федерации или региональные спортивные федерации, а также действующие на основании договора с общероссийскими спортивными федерациями или региональными спортивными федерациями иные организации, осуществляющие специальную подготовку контролеров-распорядителей (далее – Организации).

В Части 3 изложены требования, которые предъявляются к Организациям. Во-первых, наличие в уставах Организаций положения о мерах по осуществлению специальной подготовки контролеров-распорядителей. Во-вторых, наличие программы специальной подготовки контролеров-распорядителей, разработанной и утвержденной общероссийской спортивной федерацией (далее – Программа). В-третьих, наличие в Организации штатных специалистов или специалистов, с которыми Организацией заключен гражданско-правовой договор, для осуществления специальной подготовки контролеров-распорядителей по разделам и темам Программы, квалификация которых соответствует требованиям, предусмотренным в Таблице 1.2.

***Таблица 1.2 – Требования к квалификации специалистов, реализующих Программу***

№ п/п	Наименование раздела Программы	Квалификационные требования к образованию и стажу работы специалистов
1	Нормативно-правовое регулирование обеспечения безопасности и охраны общественного порядка	Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по специальности «Юриспруденция» и стаж работы по специальности не менее 2 лет
2	Психологическая подготовка	Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по специальности «Психология» и стаж работы по специальности не менее 2 лет
3	Основы взаимодействия со специальными службами	Высшее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 2 лет
4	Специализированная подготовка	Высшее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 2 лет

Помимо этого, Организация должна иметь сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечить размещение на нем следующей информации: устава Организации; требований, предъявляемым к кандидатам в контролеры-распорядители в соответствии с Частью 2 статьи 20.2 Федерального закона от 04.12.2007 N 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»; Программы; процедуры прохождения специальной подготовки контролеров-распорядителей; процедуры выдачи и учета удостоверений контролеров-распорядителей.

#### **1.1.7 Приказ Минспорта России от 30 октября 2015 г. N 998 «Об утверждении требований к содержанию программы специальной подготовки контролеров-распорядителей»**

Данным приказом утверждены Требования к содержанию программы специальной подготовки контролеров-распорядителей (далее – Требования). В пункте 2 Требования установлено, что программа специальной подготовки контролеров-распорядителей (далее – Программа) должна содержать разделы, предусмотренные таблицей 1.3.

**Таблица 1.3. – Содержание Программы по разделам специальной подготовки**

№ п/п	Наименование разделов Программы	Количество часов		
		Всего	В том числе:	
			Теор. подготовка	Практ. подготовка
1	Нормативно-правовое регулирование обеспечения безопасности и охраны общественного порядка	2	2	-
2	Психологическая подготовка	4	2	2
3	Основы взаимодействия со специальными службами	7	3	4
4	Специализированная подготовка	10	4	6
5	Итоговая аттестация	1	0,5	0,5
	ИТОГО	24	11,5	12,5

К Программе должна прилагаться пояснительная записка, включающая: назначение Программы; цели и задачи специальной подготовки; перечень основных умений и навыков, приобретаемых контролерами-распорядителями при прохождении специальной подготовки; перечень рекомендуемой основной и дополнительной литературы, необходимой для прохождения специальной подготовки контролеров-распорядителей; перечень учебных пособий и технических средств, необходимых для прохождения специальной подготовки контролеров-распорядителей. Общероссийские спортивные федерации разрабатывают и утверждают Программу с учетом Требования, особенностей проведения официальных спортивных соревнований по соответствующему виду (видам) спорта на различных объектах спорта или в местах проведения соревнований. В разделе 2 Приказа изложены Требования к содержанию разделов Программы, в соответствии с

которыми авторами было разработано содержание Примерных программ трехуровневой подготовки контролеров-распорядителей. При разработке данных программ авторы учитывали появление профессионального стандарта «Контролер-распорядитель» с обобщенными трудовыми функциями (ОТФ), трудовыми функциями (ТФ), которые будут унифицированы для различных спортивных объектов и соревнований. Поэтому авторы предусмотрели три уровня подготовки: «Младший контролер-распорядитель», «Контролер-распорядитель» и «Старший контролер-распорядитель» (со своими ОТФ и ТФ) и увеличили объем занятий до 36, 72 и 108 часов соответственно.

#### **1.1.8 Приказ Минтруда России от 11 мая 2016 г. N 229 «О внесении изменений в приложение к приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 декабря 2015 г. N 1185»**

Данный приказ утверждает включение в перечень проектов профессиональных стандартов, разрабатываемых в 2016 году профстандарта «Контролер-распорядитель». Таким образом, в сфере физической культуры и спорта появляется новая профессия «контролер-распорядитель». С принятием профессионального стандарта «Контролер-распорядитель» программы специальной подготовки контролеров-распорядителей можно отнести к программам профессионального обучения. Однако согласно нормативному документу «ОК 029-2007 (КДЕС Ред. 1.1). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности» (утв. Приказом Ростехрегулирования от 22.11.2007 № 329-ст) (ред. от 24.12.2012) такие виды деятельности как 80 «Образование» и 92.6 «Деятельность в области спорта» относятся к разным группам видов деятельности. Законом от 04.12.2007 N 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» лицензирование программ специальной подготовки контролеров-распорядителей также не предусмотрено.

### **1.2 Международные нормативные правовые документы, регулирующие деятельность стюардов по безопасности зрителей**

#### **1.2.1 Европейская конвенция о предотвращении насилия и хулиганского поведения зрителей во время спортивных мероприятий и, в частности, футбольных матчей**

*(European Convention on Spectator Violence and Misbehaviour at Sports Events and in particular at Football Matches).*

Европейская конвенция о предотвращении насилия и хулиганского поведения зрителей во время спортивных мероприятий и, в частности, футбольных матчей принята Советом Европы в 1985 году в Страсбурге. Согласно Конвенции, Договаривающиеся Стороны обязуются

сотрудничать между собой и поощрять сотрудничество между государственными властями и независимыми спортивными организациями в предотвращении насилия и в контроле проблемы насилия и хулиганского поведения зрителей во время спортивных мероприятий.

В этих целях Конвенция предусматривает ряд мер, а именно: тесное сотрудничество между задействованными силами полиции; судебное преследование правонарушителей и применение соответствующих наказаний; строгий контроль за продажей билетов; ограничения продажи алкогольных напитков; соответствующее проектирование и строительство стадионов, предотвращающие насилие среди зрителей, позволяющие контролировать толпу и обеспечивать ее безопасность.

Постоянный комитет, учреждаемый в рамках Конвенции, уполномочен направлять Договаривающимся Сторонам рекомендации относительно мер, которые надлежит принять.

5 июля 2011 года Советом Европы в рамках Конвенции было утверждено Руководство по подготовке офицеров по безопасности, супервайзеров/старших стюардов и стюардов по безопасности (*European Convention on Spectator Violence and Misbehaviour at Sports Events and in particular at Football Matches. Strasbourg, 5 July 2011. Manual on safety officer, senior steward/supervisor and safety steward training*) [4]. В данном документе дается определение понятиям офицер по безопасности, супервайзер и стюард по безопасности.

**Офицер по безопасности** – человек, отвечающий за проведение и управление операцией по обеспечению безопасности Мероприятия, включая его предварительную организацию.

**Старший стюард/супервайзер** – стюард, отвечающий за работу и руководство другими стюардами.

**Стюард по безопасности** – человек, предпринимающий функции, предписанные в Рекомендации 99/1 Постоянного комитета Конвенции и указанные в этом Руководстве, чтобы обеспечить безопасность и благосостояние всех зрителей. В Рекомендации 99/1 установлено, что стюард по безопасности – это любое лицо, работающее при проведении Мероприятия по найму на основе трудового соглашения или на добровольческой основе, в обязанности которого входит обеспечение правопорядка и безопасности зрителей, VIP, игроков, официальных лиц и любого лица на Объекте, за исключением лиц, отвечающих за личную безопасность отдельных лиц, и сотрудников органов полиции, отвечающих за поддержание порядка. Стюарды должны пройти соответствующую подготовку и иметь документ, подтверждающий их квалификацию.

Далее в Руководстве представлен список функциональных обязанностей офицера по безопасности, супервайзера и стюарда по безопасности, который должен рассматриваться государствами – участниками Конвенции, как контрольный для оценивания конкретных способностей кандидатов на эти должности. Также в Руководстве

перечислены и подробно описаны компетенции, знания и умения, которыми офицер по безопасности, супервайзер и стюард по безопасности должны обладать и демонстрировать при выполнении их трудовых функций.

### **1.2.2 Регламент ФИФА по охране правопорядка и обеспечению безопасности стадионов**

Регламент ФИФА по охране правопорядка и обеспечению безопасности стадионов [5] был принят решением Исполнительного Комитета ФИФА от 14 декабря 2012 года и вступил в силу 1 января 2013 года. Цель настоящего регламента – довести до сведения организаторов мероприятий ФИФА информацию об их задачах и их ответственности в вопросах обеспечения безопасности и охраны правопорядка на стадионе до, во время и после матча. В этом регламенте приведены минимальные меры по обеспечению охраны правопорядка и безопасности, которые организаторы мероприятий и руководство стадиона должны принимать для обеспечения безопасности и порядка на стадионе. Глава 3 Регламента ФИФА называется «Стюарды». В Приложении 1 настоящего пособия можно найти эту главу целиком.

В пунктах 4 и 5 статьи 25 – «Контроль доступа» указывается, что в обязанности всех стюардов, управленческой группы по безопасности стадиона и полицейских входит обеспечение доступа на стадион только лицам, имеющим действующее разрешение, включая зрителей, официальных лиц и персонал стадиона. В зонах ограниченного доступа (например, зоны игроков, игрового поля, средств массовой информации, гостеприимства и т.д.) стюарды и другие члены персонала, отвечающего за безопасность, должны быть приведены в готовность, чтобы следить и контролировать доступ в соответствии с предоставленной аккредитацией и планом разделения стадиона на зоны.

В статье 29 – «Контроль безопасности» Регламента ФИФА в пункте 5 указывается, что стюарды не могут подвергать посетителей обязательному досмотру при входе на стадион, поэтому любому лицу, отказывающемуся пройти досмотр, может быть отказано в праве доступа на стадион. В приложении С Регламента ФИФА указан Кодекс поведения на стадионе, который разрабатывают ФИФА, принимающая страна, компетентные местные власти и руководство стадиона. Кодекс определяет порядок доступа на стадион, запрещенные к проносу на стадион предметы, правила поведения на стадионе. В Приложении 2 настоящего пособия представлен Кодекс поведения на стадионе.

Статьей 30 – «Зоны стадиона» Регламента ФИФА устанавливается, что все стадионы должны быть разделены на специальные зоны, доступ в которые обеспечивается путем проверки аккредитации. Стадионы ФИФА, где проводятся мероприятия ФИФА, разделены на девять зон, что обеспечивает контролируемый доступ к зонам ограниченного доступа и

рабочим зонам лиц, имеющих аккредитацию. Стюарды и/или сотрудники полиции или других органов обеспечения правопорядка и безопасности должны контролировать доступ в специализированные зоны, чтобы не допустить несанкционированный доступ. В приложении Д Регламента ФИФА «Зоны стадиона» приводится перечень зон. Пять зон имеют численную нумерацию:

1. *Зона общественного пользования* – Включает в себя улицы города и территории, прилегающие к стадиону и находящиеся вне зоны контроля службы безопасности стадиона.

2. *Зона эксклюзивного пользования* – Эксклюзивная коммерческая зона. Проводится строгий мониторинг данной зоны в соответствии с программой защиты прав и регламентом мероприятия ФИФА.

3. *Внешний периметр* – На границе данного периметра производится первичный визуальный контроль билетов и досмотр. Доступ на территорию данной зоны предоставляется на основании действующей аккредитации или билета на матч.

4. *Внутренний периметр* – Электронный контроль доступа. Здесь расположены турникеты, зоны общественного доступа и зоны гостеприимства.

5. *Трибуны* – Здесь расположены зоны с сидячими местами и игровое поле.

Четыре зоны имеют буквенное обозначение: *A. Пункт продажи билетов; B. Магнитный детектор и досмотр сумок; C. Турникеты; D. Центр продажи билетов на стадионе.*

В статье 35 – «Временные разборные конструкции» особо указывается на то, что именно стюарды должны следить за перемещением и поведением зрителей вблизи данных конструкций, не позволяя зрителем взбираться на конструкции, залезать под любые элементы конструкции или совершать любые иные действия, способные привести к повреждению конструкций или повлиять на их устойчивость.

Статья 36 – регламентирует создание Оперативного центра места проведения соревнования (ОЦС), в функции которого входит обеспечение контроля безопасности проведения соревнования. В состав ОЦС входит руководитель стюардов.

Регламент ФИФА в главе 6 «Управление толпой» указывает причины возникновения толпы, определяет знаки безопасности, указательные знаки, действия стюардов, знаки и рекламные вывески, запрещенные алкогольные напитки.

В главе 7 «Аварийно-спасательные службы» дано описание мероприятий по минимизации риска возгораний, определяются системы пожарной сигнализации, средства пожаротушения, меры по информированности и обучению персонала, аварийной эвакуации и зоны безопасности, медицинское оборудование.



В главе 8 рассмотрены взаимоотношения персонала по безопасности со СМИ. Помимо этого, в статье 60 указывается, что стюарды должны информировать полицию о любом факте недопустимого поведения, включая оскорбления расистского характера, чтобы таким образом удалить со стадиона любого нарушителя спокойствия. Статья 62 – «Матчи с высокой степенью риска» в пункте «с)» устанавливает в каких случаях необходимо увеличение числа стюардов и/или сотрудников полиции, в частности на пунктах входа и выхода в зрительских секторах, вокруг игрового поля и между группами болельщиков соперничающих команд, а в пункте «d)» определяет необходимость выделения стюардов для сопровождения болельщиков ассоциации/гостевого клуба от аэропорта, железнодорожного вокзала, порта или автобусной/трамвайной станции на стадион и обратно. При необходимости следует также привлекать сотрудников полиции.

Помимо представленных выше международных нормативных правовых документов в целом ряде европейских стран существуют Национальные профессиональные классификации [6], в которых изложены требования, предъявляемые к стюардам по безопасности зрителей и супервайзерам, компетенции, знания и умения, которыми они должны обладать и которые должны рассматриваться государствами, как контрольные для оценивания конкретных способностей кандидатов на эти должности.

## **2. Методические рекомендации по разработке программы специальной подготовки контролеров-распорядителей**

Рекомендации освещают основные вопросы разработки программы специальной подготовки контролеров-распорядителей (далее по тексту – Программы) с учетом требований профессиональных стандартов. Рекомендации подготовлены с использованием следующих документов:

- Методических рекомендаций-разъяснений по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов, изложенных в письме Минобрнауки России от 22 апреля 2015 года № ВК-1030/06 «О направлении методических рекомендаций»;

- Методических рекомендаций по разработке профессиональных образовательных программ с учетом требований профессиональных стандартов, опубликованных в практическом пособии, выпущенном ФГАУ «Федеральный институт развития образования» [7].

Методики представлены в виде алгоритмов. Каждый алгоритм представляет собой последовательность шагов разработки с использованием вспомогательных и основных таблиц с соответствующим комментарием.

### **Алгоритм разработки программы**

#### ***Шаг 1.* Создание рабочей группы**

Для повышения качества разработки Программы с учетом требований профессионального стандарта в группу разработчиков наряду с педагогическими работниками и руководителями организации, осуществляющей специальную подготовку контролеров-распорядителей, рекомендуется включить представителей собственника (пользователя) объекта спорта, организатора соревнований и (или) иных заказчиков.

***Шаг 2.*** На этом шаге будет собран материал для заполнения титульного листа и формирования пояснительной записки к Программе. Далее надо проанализировать функциональную карту вида профессиональной деятельности (раздел 2) профстандарта и выбрать соответствующие направленности программы обобщенные трудовые функции (ОТФ) и (или) трудовые функции (ТФ). Уровень квалификации отобранных ОТФ и (или) ТФ не должен превышать возможности Программы. Результаты анализа можно оформить в виде таблицы 2.1. Связь Программы с профессиональным стандартом может быть отражена при описании ее целей или в разделе «Общая характеристика программы».

***Шаг 3.*** Формирование результатов освоения Программы. Результаты освоения Программы можно разделить на итоговые (приобретение

квалификации, овладение видом(ами) профессиональной деятельности, т.е. формирование новых или совершенствование имеющихся компетенций и промежуточные (освоение умений и знаний).

**Таблица 2.1 - Связь программы с профессиональным стандартом**

Наименование программы	Наименование ОТФ и (или) ТФ	Уровень квалификации ОТФ и (или) ТФ
1	2	3

Для работы на этом шаге рассматривается содержание профессионального стандарта, соответствующее определенному на втором шаге алгоритма уровню квалификации. Как правило, соблюдается следующее соответствие терминологии профессиональных стандартов и профессиональных образовательных программ (см. таблицу 2.2).

**Таблица 2.2 - Примерное соответствие терминологии профстандарта и профессиональных образовательных программ**

Термины профессионального стандарта	Термины профессиональных образовательных программ
Обобщенная трудовая функция	Вид деятельности
Трудовая функция	Профессиональная компетенция
Трудовое действие	Практический опыт
Умение	Умение
Знание	Знание

Результатом освоения Программы может быть, как один вид деятельности и составляющие его компетенции, так и несколько. Условием системного и полного описания результатов освоения Программы после принятия профстандарта «Контролер-распорядитель» будет являться проведение их последовательной декомпозиции. Для этого удобно использовать таблицу 2.3 или иную аналогичную таблицу.

**Таблица 2.3 - Результаты освоения программы**

Виды деятельности	Профессиональные компетенции или трудовые функции	Практический опыт	Умения	Знания
ВД 1 ....	ПК 1.1 ....			
	ПК 1.n ....			
ВД n ...	ПК n.1 ....			
	ПК n.n ....			
Общепрофессиональные компетенции (ОПК) и (или) общекультурные компетенции (ОК)				

При разработке Примерных программ трехуровневой подготовки контролеров-распорядителей авторы, в связи с отсутствием проекта профстандарта «Контролер-распорядитель», на данном шаге использовали перечисление общекультурных компетенций, а также знаний и умений, которые необходимо приобрести при освоении программы.

**Шаг 4.** Определение необходимого содержания Программы и элементов ее структуры.

Содержание и продолжительность обучения кандидатов определяется программой специальной подготовки контролера-распорядителя, разрабатываемой и утверждаемой организацией, осуществляющей подготовку, на основе установленных квалификационных требований (профессиональных стандартов), если иное не установлено законодательством Российской Федерации. Структура Программы включает цель, планируемые результаты обучения, учебный план, календарный учебный график, рабочие программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), организационно-педагогические условия, формы аттестации, оценочные материалы и иные компоненты. В зависимости от сложности Программы, в нее может входить разное количество учебных курсов, дисциплин (модулей). Их перечень отражается в учебном плане и календарном учебном графике. В приложении к Приказу Минспорта России от 30 октября 2015 г. N 997 «Об утверждении требований к организациям, осуществляющим специальную подготовку контролеров-распорядителей и (или) выдачу и учет удостоверений контролеров-распорядителей» устанавливается число и тематика разделов Программы:

- 1) Нормативно-правовое регулирование обеспечения безопасности и охраны общественного порядка.
- 2) Психологическая подготовка.
- 3) Основы взаимодействия со специальными службами.
- 4) Специализированная подготовка.

В рамках данных разделов организации, осуществляющие специальную подготовку контролеров-распорядителей, вправе разрабатывать содержание Программы, исходя из необходимых для профессиональной квалификации компетенций, знаний и умений. В связи с отсутствием профессионального стандарта авторы пособия при разработке содержания Примерных программ трехуровневой подготовки контролеров-распорядителей использовали нормативные и правовые документы, описанные в первой главе настоящего пособия. Содержание Примерных программ каждого уровня подготовки было структурировано в модули, объединенные в разделы в соответствии с Приказом Минспорта России от 30 октября 2015 г. N 997.

**Шаг 5.** Разработка модулей. Содержание модулей ориентировано на овладение компетенциями, умениями и знаниям, применяемыми

непосредственно в профессиональной деятельности. Содержание модулей программы разбивается на подразделы, указываются основные аспекты профессиональной деятельности, которые необходимо знать контролерам-распорядителям соответствующей квалификации, вопросы, на которые необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке, а также вопросы для самоконтроля. В конце каждого модуля сформулированы вопросы и задания для самостоятельной работы по теме модуля. Рекомендуется составить тематический план освоения Программы, примерная структура которого приведена в таблице 2.4.

**Таблица 2.4 - Тематический план освоения Программы**

№	Наименование разделов и тем	Аудиторные часы			Самостоя- тельная работа (формы, часы)	Интерак- тивные формы обучения	Формы текущего контроля
		Лекции	Практ. занят.	Всего			

**Шаг 6.** Разработка программ практик. Содержание практики формируется (дополняется, корректируется) так, чтобы оно обеспечивало формирование всех компетенций. В программах практик должен быть представлен раздел «Контроль и оценка результатов обучения». Для этого может использоваться таблица, аналогичная таблице 2.5, где в первом столбце – «результаты обучения» – указываются умения и содержание практического опыта.

**Таблица 2.5 - Контроль и оценка результатов обучения по программе**

Результаты обучения (профессиональные компетенции по каждому виду деятельности)	Основные показатели оценки результата
ВД 1. ...	
ПК 1. ...	
ПК 2. ...	
ПК n ...	
Знания, соответствующие указанным профессиональным компетенциям	

Для полноценной подготовки кандидатов Программа предусматривает проведение части практических занятий по каждому из разделов курса в местах проведения спортивно-массовых мероприятий. Во время учебно-полевой практики кандидат закрепляет теоретические знания и практические навыки работы контролером-распорядителем по безопасности зрителей, приобретенные во время аудиторных и самостоятельных занятий. При прохождении учебно-полевой практики

кандидату необходимо доказать, что он соответствует всем требованиям разделов программы, перечисленным в пунктах «Критерии оценки знаний», посредством его практической работы и выполнения контрольных заданий. Эксперт, назначаемый из числа преподавателей программы и (или) специалистов принимающей организации, наблюдает за тем, как кандидат выполняет свои профессиональные обязанности, контрольные мероприятия и оценивает правильность их выполнения. Контрольных проверок кандидата должно быть не менее двух по каждому из разделов программы. Эксперт должен требовать, чтобы кандидат показал, что он знает и понимает, как выполнить задание. Эксперт должен провести достаточные наблюдения и собрать необходимые доказательства самостоятельной работы кандидата, чтобы гарантировать, что кандидат отвечает всем требованиям квалификации «Контролер-распорядитель». Эти доказательства могут быть собраны через комбинацию наблюдений эксперта, отзыва руководителя практики со стороны организации, обеспечивающей безопасность на Объекте, оценку контрольных мероприятий.

**Шаг 7.** Разработка фонда оценочных средств. Реализация Программы сопровождается проведением промежуточной аттестации обучающихся. Формы, периодичность и порядок проведения промежуточной аттестации обучающихся устанавливается организацией, осуществляющей подготовку контролеров-распорядителей, самостоятельно. Специальная подготовка завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена. Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители федераций по видам спорта, собственника (пользователя) объекта спорта, организатора соревнований и (или) иных заказчиков.

Фонд оценочных средств по программе состоит из трех частей.

1) Оценочные средства для квалификационного экзамена.  
2) Оценочные средства промежуточной аттестации для проведения зачетов по практикам, профессиональным модулям.

3) Оценочные средства текущего контроля (материалы для проверки освоения обучающимися учебного материала, включая входной контроль; контроль на практических занятиях, заданий учебно-полевой практики). На данном шаге может использоваться таблица 5. Оценивание компетенций, составляющих вид деятельности, подразумевает констатацию готовности обучающихся применять знания и умения, осуществлять необходимые действия, которые являются содержательным наполнением процесса профессиональной деятельности контролера-распорядителя. Важно провести интегральную, комплексную оценку компетенций, а не отдельных умений и знаний, их составляющих.

Оценочные средства для проведения практической

квалификационной работы, являющейся результатом учебно-полевой практики, представляют собой комплексные задания, направленные на проверку профессиональных компетенций. Целесообразно давать дуальную оценку по принципу «да/нет», «выполнено/не выполнено».

**Шаг 8.** Разработка учебного плана и календарного графика. На этом шаге по результатам проведенной работы составляется учебный план и календарный график. Их формы традиционны, приведены соответственно в таблице 2.6 и в таблице 2.7.

**Таблица 2.6 – Учебный план Программы**

№	Наименование разделов и тем	Всего часов	Виды учебной работы (в часах)			Формы Контроля	Баллы
			Лекции	Практика	Самост. работа		

**Таблица 2.7 – Календарный график Программы**

№	Наименование разделов и тем	Всего часов	Виды учебной работы (в часах)		Формы Контроля	Учебные дни
			Лекции	Практика		

Таблицы предусматривают все возможные элементы программы, указываются необходимые, выбранные на основе проведенного анализа. Происходит корректировка количества часов по всем элементам программы, определяется их последовательность, проводится экспертная апробация программы в рамках рабочей группы с участием работодателей. По итогам корректировки и апробации составляется пояснительная записка с обоснованием всех вышеуказанных параметров.

**Шаг 9.** Определение организационно-педагогических условий реализации Программы. В раздел «Организационно-педагогические условия реализации программы» рекомендуется включить следующую информацию.

1) Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию Программы. Здесь указываются требования к образованию педагогических и иных работников, опыту работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности Программы.

2) Требования к материально-техническим условиям. Приводится перечень кабинетов, тренажеров и др., обеспечивающих проведение всех предусмотренных программой видов занятий, включая практику.

3) Требования к информационным и учебно-методическим условиям. Приводятся требования к информационно-коммуникационным ресурсам,

обеспеченности учебными, учебно-методическим, справочными и иными печатными и/или электронными изданиями, учебно-методической документацией и другими материалами.

4) Общие требования к организации специальной подготовки. Описываются условия проведения занятий, используемые образовательные технологии, организация практики, консультационной помощи обучающимся и т.д.

**Шаг 10.** Экспертиза Программы. Данный шаг позволяет обеспечить качество специальной подготовки контролеров-распорядителей за счет ее оценки всеми участниками процесса. К экспертизе целесообразно привлечь: представителей работодателей, поскольку именно они лучше других могут оценить соответствие заявленных результатов освоения программы требованиям профессиональных стандартов; действующих контролеров-распорядителей; преподавателей и других специалистов, принимающих участие в реализации Программы, поскольку именно они могут оценить ее дидактическую целесообразность.



### **3. Примерные программы трехуровневой подготовки контролеров-распорядителей**

#### **3.1 Примерная программа специальной подготовки младших контролеров-распорядителей**

Программа специальной подготовки «Младший контролер-распорядитель (младший стюард по безопасности зрителей на спортивно-массовых мероприятиях)» является базовой в системе подготовки персонала по обеспечению безопасности зрителей на различных объектах (спортивных площадках, стадионах, концертных залах, спортивно-развлекательных и выставочных комплексах, далее в тексте – Объекты) при проведении спортивно-массовых мероприятий и других событий (далее в тексте – Мероприятия). Квалификация «Младший контролер-распорядитель» дает право работы на Объектах в качестве персонала по безопасности зрителей при проведении Мероприятий и стать кандидатом на получение квалификации «Контролер-распорядитель». Программа составлена в соответствии с национальными и международными требованиями к минимуму содержания и базовому уровню подготовки стюардов, а также с российскими и международными нормативно-правовыми документами, регламентирующими деятельность по обеспечению безопасности зрителей на зрелищных мероприятиях.

#### **I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ**

##### ***Цель программы***

Целью программы специальной подготовки младшего контролера-распорядителя (младшего стюарда по безопасности зрителей на спортивно-массовых мероприятиях) является:

1. удовлетворение потребности кандидатов, которые хотят работать в индустрии обеспечения безопасности зрителей на спортивно-массовых мероприятиях (далее в тексте - *stewarding*);
2. получение знаний и компетенций, необходимых при подготовке контролеров-распорядителей;
3. приобретение практических навыков, знаний и опыта обеспечения безопасности зрителей на спортивно-массовых мероприятиях, не требующих профессиональной компетенции контролеров-распорядителей.

##### ***Требования к кандидатам***

Кандидаты должны быть не моложе 18 лет, не судимы, физически здоровы, иметь потенциал и возможности успешно пройти курс обучения.

##### ***Учебные задачи программы***

Для того чтобы получить квалификацию «Младший контролер-распорядитель» кандидат должен пройти обучение и получить суммарно

не менее 6 баллов по четырем обязательным разделам подготовки (см. Таблицу 3.1.1). Общая трудоемкость курса «Младший контролер-распорядитель» составляет 36 часов, из них аудиторная нагрузка составляет 36 часов – лекции и семинары.

**Таблица 3.1.1 – Учебный план программы**

№	Наименование разделов и тем	Все-го ча-сов	Виды учебной работы (в часах)			Формы конт-роля	Бал-лы
			Лек-ции	Прак-тика	Сам. раб.		
1	Подготовка стюардов к проведению спортивно-массового мероприятия (Нормативно-правовое регулирование обеспечения безопасности и охраны общественного порядка)	8	4	4	-	тест	1
2	Контроль стюардами входа, выхода и перемещений зрителей на спортивно-массовом мероприятии (Специализированная подготовка)	10	4	6	-	тест, контр. задание	2
3	Как стюарды контролируют толпу* и имеют дело с возможными проблемами толпы (Психологическая подготовка)	8	4	4	-	тест	1
4	Как реагировать на чрезвычайные ситуации со зрителями на мероприятии (Основы взаимодействия со специальными службами)	4	2	2	-	тест	1
5	Разговорный английский язык	6	-	6	-	контр. задание	1
	ИТОГО	36	14	22	-		6
						Зачет	

\* – под термином «толпа» понимается неорганизованное скопление людей (Толковый словарь Ожегова).

**В результате освоения образовательной программы у кандидата формируются следующие компетенции:**

**ОК-3:** Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

**ОК-5:** Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

**ОК-6:** Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

**ОК-8:** Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

**ОК-11:** Строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм.

**В результате освоения образовательной программы кандидат должен**

**Уметь:**

– работать в группе

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
- знакомиться с местом проведения спортивно-массового мероприятия,
- правильно оценивать ситуацию по безопасности зрителей,
- осматривать места проведения спортивно-массового мероприятия и обнаруживать неопознанные, незаконные и запрещенные предметы;

***Знать:***

- взаимосвязь общения и деятельности
- механизмы взаимопонимания в общении
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
- этические принципы общения
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

Не требуется знаний и навыков оказания первой помощи в экстренных ситуациях, необходимо обнаружить проблему и вовремя сообщить стюарду, старшему стюарду или сотруднику полиции, МЧС, медицинскому персоналу.

***Квалификация***

После прохождения курсовой подготовки при успешной сдаче зачета выдается сертификат установленного образца, подтверждающий квалификацию «Младший контролер-распорядитель», дающий право работы в качестве контролера-распорядителя при проведении региональных и муниципальных спортивно-массовых мероприятий. Срок действия сертификата 3 года. Данный сертификат дает право стать кандидатом на получение квалификации «Контролер-распорядитель».

***Основу методики преподавания по образовательной программе*** составляет комплексный подход к обучению, базирующийся на сочетании теоретических, семинарских и самостоятельных занятий. Итоговая проверка знаний завершается зачетом, промежуточный контроль осуществляется с использованием тестов и контрольных заданий по отдельным темам курса. Лекционные занятия предназначены для теоретического обобщения наиболее сложных разделов курса, которые должны читаться, в основном, на проблемном уровне. Практические занятия проводятся преимущественно в виде деловых игр, решении ситуативных задач, круглых столов и предназначены для приобретения практических навыков.

***Требования к кадровому обеспечению учебного процесса***

Реализация программы должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими базовое высшее образование. Преподаватели специальных дисциплин должны, как правило, иметь ученую степень и (или) опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере.

Далее по тексту Программы словосочетание «контролер-распорядитель» будет заменено на слово «стюард».

## II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

*Таблица 3.1.2 - Содержание разделов программы*

№ п/п	Наименование тем курса	Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть, понимать)	Образовательные технологии
1	2	3	4	5	6
1	<b>Тема 1.</b> Подготовка стюардов к проведению спортивно-массового мероприятия	В данном разделе изучаются следующие вопросы: 1) какова роль и обязанности стюардов и другого персонала на спортивно-массовых мероприятиях, 2) как стюарды должны подготовиться к своим обязанностям на мероприятии 3) как стюарды проверяют места проведения мероприятия 4) как стюарды реагируют на выявленные и потенциальные опасности в местах проведения мероприятия	<b>ОК-3</b> <b>ОК-5</b> <b>ОК-6</b> <b>ОК-8</b> <b>ОК-11</b>	В результате освоения данного раздела кандидат будет: Знать: роли и обязанности стюардов и другого персонала на спортивно-массовых мероприятиях. Понимать: как стюарды готовятся к своим обязанностям на мероприятиях. Владеть: методами и средствами проверки мест проведения мероприятия. Понимать: как правильно реагировать на выявленные опасности в местах проведения мероприятий.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультация преподавателя.
2	<b>Тема 2.</b> Контроль стюардами входа, выхода и перемещений зрителей на спортивно-массовом мероприятии	В данном разделе изучаются следующие вопросы: 1) как стюарды контролируют перемещение людей на мероприятиях, 2) как стюарды определяют незаконные и запрещенные предметы и реагируют на них, 3) как стюарды помогают зрителям решить возникающие у них проблемы, 4) как стюарды действуют при неадекватном поведении зрителей.	<b>ОК-3</b> <b>ОК-5</b> <b>ОК-6</b> <b>ОК-8</b> <b>ОК-11</b>	Знать: как стюарды управляют входом, выходом и движением зрителей на мероприятиях. Уметь: определять незаконные и запрещенные предметы и правильно реагировать на них. Владеть: навыками помощи зрителям в решении их проблем на мероприятиях. Понимать: действия стюардов при неадекватном поведении зрителей на мероприятиях.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультация преподавателя, деловая игра.

*Окончание таблицы 3.1.2*

1	2	3	4	5	6
3	<b>Тема 3.</b> Как стюарды контролируют толпу и имеют дело с возможными проблемами толпы.	В данном разделе изучаются следующие вопросы: 1) как стюарды определяют и реагируют на возможные проблемы толпы на спортивно-массовых мероприятиях. 2) как стюарды выявляют незаконное и антиобщественное поведение зрителей на мероприятиях и реагируют на него.	<b>ОК-3</b> <b>ОК-5</b> <b>ОК-6</b> <b>ОК-8</b> <b>ОК-11</b>	Знать и понимать: - как стюарды определяют и реагируют на возможные проблемы толпы на спортивно-массовых мероприятиях; - как стюарды определяют и реагируют на незаконное и антиобщественное поведение зрителей на мероприятиях.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультация преподавателя, решение ситуативных задач.
4	<b>Тема 4.</b> Как реагировать на чрезвычайные ситуации со зрителями на спортивно-массовом мероприятии.	В данном разделе изучаются следующие вопросы: 1) как оказывать первую помощь зрителям и персоналу при получении травмы, раны или проявлении признаков заболевания. 2) действия стюардов при возникновении чрезвычайной ситуации (ЧС) на мероприятии.	<b>ОК-3</b> <b>ОК-5</b> <b>ОК-6</b> <b>ОК-8</b> <b>ОК-11</b>	Знать: принципы организации эвакуации зрителей при возникновении чрезвычайной ситуации на спортивно-массовом мероприятии. Уметь: оказывать первую помощь зрителям и персоналу при получении травмы, раны или проявлении признаков заболевания.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультация преподавателя, решение ситуативных задач.

## Содержание тем программы

### Тема 1. Подготовка стюардов к проведению спортивно-массового мероприятия

#### 1.1. Понимание роли и обязанности стюардов и другого персонала на спортивно-массовых мероприятиях

Важность обеспечения безопасности зрителей на мероприятиях. Основные понятия и определения, основные принципы и требования в обеспечении безопасности зрителей. Примеры различных спортивно-массовых и зрелищных мероприятий, на которых необходимо обеспечивать безопасность зрителей. Права и обязанности зрителей. Права и обязанности стюардов. Работа стюардов в команде. Нормативно-правовая база работы стюардов на мероприятиях. Роли и обязанности другого персонала, вовлеченного в обеспечение безопасности зрителя на мероприятии. Подготовка стюардов.

***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

- 1) Сдерживание толпы, безопасность места проведения, безопасность стюардов, права и обязанности зрителя, успех события.
- 2) Типы событий: спорт, музыка, фестивали, турниры, карнавалы, выставки.
- 3) Основные положения действующих российских и международных нормативно-правовых документов.
- 4) Роли (Стюарды): работа со зрителями, огонь, ответ, поиск, автостоянка, гостеприимство, вход/выход на Объекте.
- 5) Обязанности (Стюарды): работа с клиентами, безопасность, информационное предоставление
- 7) Роли (прочий персонал): сотрудник службы безопасности, заместитель сотрудника службы безопасности, менеджер стадиона, старший стюард, stewarding наблюдатели, аварийные службы, операторы диспетчерской (радио и кабельное ТВ).

***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) обрисуйте в общих чертах важность безопасности зрителя на мероприятиях
- 2) опишите вклад, который стюарды делают в обеспечении безопасности и обслуживании зрителей
- 3) дайте примеры различных типов событий, на которых имеет место stewarding
- 4) определите основные права и обязанности зрителя
- 5) определите основные права и обязанности стюардов на мероприятии
- 6) обрисуйте в общих чертах, почему для стюардов важно сотрудничать как команда
- 7) укажите юридические ограничения в работе стюардов на мероприятиях

8) перечислите роли и обязанности других людей, обеспечивающих безопасность зрителя на мероприятии

9) опишите, как роли и обязанности других людей касаются stewarding команды

10) дайте примеры руководящих документов на stewarding на мероприятиях и как получить доступ к ним

11) обрисуйте в общих чертах, как различная политика и процедуры на мероприятиях могут повлиять на функции стюарда

12) обрисуйте в общих чертах, почему для стюардов важно продолжать повышать свои профессиональные компетенции.

## **1.2. Подготовка стюардов к своим обязанностям перед мероприятием**

Стандарты для использования стюардов на спортивно-массовых мероприятиях. Стандарты поведения для стюардов. План действий по обеспечению безопасности зрителей. Регистрация, брифинг (инструктаж) и установленный порядок предварительных действий перед мероприятием. Определение необходимых для стюардов ресурсов. План действий стюардов при подготовке к мероприятию. Перечень необходимой для стюардов информации.

***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

1) Стандарты внешнего вида стюардов

2) Стандарты поведения стюардов: беспристрастный и профессиональный способ поведения, отношение к зрителю, инициатива, стандарты, тайм-менеджмент, точность, надежность, самообладание, уважение других членов команды.

3) Содержание stewarding: определенная политика, касающаяся роли, норм поведения стюардов, разъяснение планов действий при чрезвычайных ситуациях, процедур эвакуации при возникновении ЧС.

4) Установленный порядок предварительных действий стюарда перед мероприятием: прибытие к назначенному местоположению, регистрация, набор необходимых для работы ресурсов, посещение брифинга, осмотр определенной территории, проверка оборудования (например, огнетушители, экстренные номера стюардов).

5) Ресурсы, необходимые для работы стюардов: идентификация, ноутбуки, ручки, радио, карты объекта, средства индивидуальной защиты, ключи, руководство по ЧС, план эвакуации.

6) Процедуры stewarding: конкретные процедуры места проведения мероприятия

7) Информация и коммуникации: требуемое оборудование, чрезвычайные меры, соответствующие кодовые слова, сборные пункты, линии сообщения, определенной разведки.

### ***Вопросы для самоконтроля:***

1) опишите соответствующие стандарты привлечения стюардов на мероприятия

2) опишите соответствующие стандарты поведения стюардов на мероприятиях

3) обрисуйте в общих чертах, почему для стюардов важно носить правильную идентификацию (форму, аккредитацию, удостоверение)

4) обрисуйте в общих чертах содержание типичного руководства по безопасности зрителя на мероприятии

5) обрисуйте в общих чертах, почему регистрация, брифинг и установленный порядок предварительных действий перед мероприятием важны

6) перечислите типичный установленный порядок предварительных действий перед мероприятием, на которое могут быть привлечены стюарды

7) определите, какие ресурсы стюарды могут получить при регистрации и брифинге

8) обрисуйте в общих чертах, почему для стюардов важно заботиться о ресурсах, которые они получают

9) схема действий стюарда при проверке их ресурсов и возможные ошибки в отчетах за ресурсы

10) обрисуйте в общих чертах, почему для стюардов важно принять во внимание информацию, предоставленную на брифингах

11) перечень возможной информации для стюардов, которая может быть дана на брифинге.

### **1.3. Действия стюардов при проверке места проведения мероприятия и при обнаружении опасности**

Определение средств, необходимых для осмотра места проведения мероприятия. Определение зон осмотра Объекта. Обозначение зон осмотра. Виды опасных предметов и типы опасностей, которые могут быть найдены на Объекте. Методы и средства проверки различных зон Объекта при поиске возможной опасности. Действия стюардов при поиске и обнаружении опасности.

***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

1) Средства: пользовательские средства, самый близкий пункт скорой помощи, самый близкий экстренный номер, самый близкий выход.

2) Обозначение: запасные выходы, пункты скорой помощи, местоположение противопожарного оборудования, определенное место проведения (например, размещение)

3) Опасности: то, что может нанести ущерб:

- Место проведения: заблокированные выходы, дефектное обозначение, скользкие поверхности

- Толпа: плотность, безопасность, поездки

- Безопасность: огонь, мусор, подозрительные пакеты, сумки, свертки.

- Оборудование: дефектное освещение, сломанные места, неисправное аварийное оборудование



4) Области осмотра: ограниченный, открытый, общественный, непубличный.

5) Процедуры: определенное место проведения осмотра, но, включая взаимодействие с опасностями в пределах собственных пределов ответственности, сообщение об опасностях другим

6) Важность: быстрая локализация или предотвращение опасности, предотвращение паники, минимизация потенциала опасности для того, чтобы избежать ненужного действия (например, отмена мероприятия, эвакуация).

***Вопросы для самоконтроля:***

1) определите средства, необходимые для осмотра в типичном месте проведения Мероприятия

2) определите и интерпретируйте обозначение опасностей в типичном месте проведения Мероприятия

3) определите типы опасностей, которые могут быть найдены в разных зонах Объекта

4) обрисуйте в общих чертах типичные действия стюарда при проверке различных зон Объекта на выявление опасностей

5) обрисуйте в общих чертах действия, которые должны выполнить стюарды, когда они выявили опасности

6) обрисуйте в общих чертах важность последовательности действий стюардов, когда они определяют опасности.

***Литература: О -1,2,3,7; Д-3,4,5.***

***Вопросы и задания для самостоятельной работы по теме 1:***

1) Что собой представляет система управления обеспечения правопорядка, общественной и антитеррористической безопасности.

2) Перечислите основные законодательные и нормативно-правовые акты, регулирующие систему безопасности при проведении спортивно-массовых и иных зрелищных мероприятий.

3) Раскройте содержание основных понятий, используемых при характеристике системы обеспечения безопасности.

4) Перечислите основные принципы, на которых основывается система безопасности на спортивных сооружениях.

5) Перечислите и раскройте методологические и организационные основы системы безопасности.

6) Проведите анализ текущей ситуации (состояния) деятельности по обеспечению безопасности при подготовке и проведении футбольных матчей (на примере РФПЛ - российской футбольной премьер-лиги).

7) Проанализируйте основные факторы, влияющие на безопасное проведение спортивно-зрелищного мероприятия (футбольного матча).

***Рефераты и доклады по теме 1:***

1. Нормативно-технические требования к спортивным сооружениям,

системы их сертификации и стандартизации.

## 2. Организация управления системой безопасности на стадионах

### **Тема 2. Контроль стюардами входа, выхода и перемещений зрителей на спортивно-массовом мероприятии**

#### **2.1. Как стюарды контролируют перемещение людей вне, на входе/выходе, внутри Объекта на мероприятиях**

Ответственность и полномочия стюардов при осуществлении контроля за зрителями. Зоны Объекта. Контролирующий персонал, стационарные и мобильные посты, специальные зоны Объекта (для детей, зрителей с ограниченными возможностями, зоны гостеприимства). Дополнительные стюарды (работающие на церемониях награждения, открытия/закрытия мероприятия). Зоны Объекта с ограничением доступа зрителей. Турникеты, парковки, пункты продажи билетов. Зоны досмотра зрителей. Действия стюардов при осуществлении контроля в различных зонах Объекта.

***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

1) Действия стюарда (при запрете входа/въезда, при удалении зрителя): объяснить зрителю причины, сообщить старшему стюарду, обратить внимание на обстоятельства.

2) Почему стюарды должны дать объяснения: чтобы избежать потенциальных жалоб, сервис для зрителей, чтобы зритель смог изменить свое поведение.

3) Действия стюарда (вход зрителя): определенная заранее территория контроля, общение со зрителями должно быть ясным, вежливым и дружелюбным, поиск зрителей по направлению, контроль движения толпы, обеспечение направления (например, к зрительским местам), выполнение конкретных действий при запрете входа.

4) Действия стюарда (управление очередями): определенная заранее территория контроля, общение со зрителями должно быть ясным, вежливым и дружелюбным, контроль размера очередей, контроль признаков возникновения неуправляемой толпы.

5) Действия стюарда (контроль движения зрителей по Объекту): общение со зрителями должно быть ясным, вежливым и дружелюбным, контроль признаков возникновения неуправляемой толпы. Определение потенциальных опасностей, определение очагов возникновения неуправляемой толпы, определение неожиданного движения толпы, определение недопустимого поведения зрителей.

6) Действия стюарда (выход зрителя): определенная заранее территория контроля, общение со зрителями должно быть ясным, вежливым и дружелюбным, контроль движения толпы, обеспечение направления движения зрителей (например, самый близкий выход).

### ***Вопросы для самоконтроля:***

1) обрисуйте в общих чертах ответственность и полномочия, дающие право стюарду не разрешить зрителям вход/въезд и право удалять зрителя с места проведения мероприятия

2) опишите действия стюардов при запрете входа/въезда зрителей или при выводе зрителя с места проведения мероприятия

3) обрисуйте в общих чертах, почему стюарды должны дать объяснения, когда они не разрешают вход/въезд или требуют, чтобы зритель покинул Объект

4) опишите действия стюардов при осуществлении контроля за входом зрителей на Объект

5) опишите действия стюардов при управлении очередями

6) опишите действия стюардов при осуществлении контроля движения зрителей между различными зонами Объекта

7) обрисуйте в общих чертах, почему для стюардов важно тщательно контролировать закрепленную за ними территорию Объекта

8) опишите действия стюардов при осуществлении контроля за выходом зрителей с Объекта.

## **2.2. Как стюарды определяют незаконные и запрещенные предметы и реагируют на них**

Понятие незаконных предметов. Виды незаконных предметов. Понятие запрещенных на определенных мероприятиях предметов. Виды запрещенных предметов. Выявление несанкционированного мерчандайзинга (торговля запрещенными предметами) на территориях Объекта. Действия стюардов при обнаружении незаконных предметов. Действия стюардов при обнаружении запрещенных предметов.

### ***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

1) Незаконные предметы: наркотики, огнестрельное оружие, ножи и другое оружие нападения, фейерверки, петарды, файеры.

2) Действия стюардов (Незаконные предметы): обеспечить безопасность себя и других, если возможно захватить или отобрать незаконный предмет, объяснить зрителю, связаться со старшим стюардом, связаться с полицией, если возможно и необходимо, не разрешать вход на Объект.

3) Запрещенные предметы: алкоголь, зонтики, флаги, термосы, бутылки/стаканы, жидкости/напитки, еда.

4) Действия стюардов (запрещенные предметы): обеспечить безопасность себя и других, объяснить зрителю, связаться со старшим стюардом, быть уверенным, что предмет входит в список запрещенных на мероприятии.

### ***Вопросы для самоконтроля:***

1) определите незаконные предметы, которые зрители могут принести на мероприятие

2) опишите действия стюардов, когда они выявляют незаконные предметы

3) определите виды предметов, которые могут быть запрещены в местах проведения определенных мероприятий

4) опишите действия стюардов, когда они выявляют запрещенные предметы.

### **2.3. Как стюарды помогают зрителям решить возникающие у них проблемы**

Кодекс поведения стюардов. Расположение стюардов в различных зонах Объекта. Доступность стюардов для зрителей, в том числе для инвалидов. Системы коммуникации: стюард–старший стюард, стюард–стюард, стюард–зритель. Типы конфликтных ситуаций. Способы снижения напряженности в конфликтной ситуации. Информационные ресурсы в местах проведения мероприятий. Виды проблем, возникающих у зрителей. Действия стюардов по предотвращению проблем у зрителей. Действия стюардов при возникновении проблем у зрителей.

***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

1) Общение стюарда со зрителем: уменьшение потенциала конфликта, хорошее качество обслуживания зрителей,

2) Разнообразие и равенство: уменьшение потенциала конфликта, хорошее качество обслуживания зрителей, уменьшение юридических последствий для организации/стюарда

3) Зрители: представители различных культур, зрители с ограниченным пониманием языка, используемого в месте проведения мероприятия, инвалиды, VIP, представители СМИ

4) Информация: местоположение основных удобств, инструкции, предоставленные мероприятием/местом проведения, направления движения зрителей, указатели времени, пункты скорой помощи

5) Проблемы, возникающие у зрителей: потребность в информации и совете, проблемы при покупке билетов, потеря личных вещей, незаконное/асоциальное поведение других зрителей

6) Действия стюардов со зрителем, обращающимся с жалобами: обратите внимание на жалобу, получите объяснение в деталях, передайте информацию согласно месту проведения мероприятия, сообщите зрителю о выполненных действиях.

***Вопросы для самоконтроля:***

1) обрисуйте в общих чертах, почему для стюардов важно обеспечить высокие стандарты работы со зрителями на мероприятиях

2) обрисуйте в общих чертах, почему для стюардов важно принимать во внимание разнообразие и равенство, имея дело со зрителями на мероприятиях

3) опишите, как стюарды должны взаимодействовать со зрителями на мероприятиях

4) определите типы информации, в которой, возможно, нуждаются зрители на мероприятиях

- 5) опишите, как стюарды должны отвечать на различные вопросы зрителей
- 6) определите возможные проблемы, которые зрители могут иметь на мероприятиях
- 7) определите, как стюарды должны помогать зрителям с проблемами
- 8) определите типы зрительских проблем, для решения которых стюарды должны направить зрителя к другому персоналу на Объекте
- 9) алгоритм действий стюарда, которому он должен следовать для обработки зрительских жалоб.

#### **2.4. Действия стюардов при неадекватном поведении зрителей**

Внештатные ситуации, возникающие на мероприятии. Типы неадекватного поведения зрителей при проведении мероприятий. Причины неадекватного поведения зрителей. Действия стюардов по предотвращению возникновения неадекватного поведения зрителей. Действия стюардов при локализации неадекватного поведения зрителей. Юридические основы действий стюарда при защите себя и других.

***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

1) Ситуации: очереди, перенос мероприятия, отсутствие средств, незаконное/асоциальное поведение зрителей, неожиданные движения толпы, образование толпы в локальных зонах, разделение людей/групп, попытки входа в зоны ограниченного доступа Объекта.

2) Как должны действовать стюарды: сохранять спокойствие, показывать сочувствие, делать понятные объяснения, активно слушать, использовать понятную жестикуляцию, уважать личное пространство.

3) Когда стюард обращается за помощью к другому персоналу: не способный справиться с ситуацией самостоятельно

4) Как стюард обращается за помощью к другому персоналу: радио, экстренные номера, устно, использование кодовых слов

5) Юридические основы действий стюарда при защите себя и других: разумные, необходимые действия, сила противодействия насилию должна быть пропорциональна силе нападения, закон запрещает возмездие – только защищать себя и других (Статья 37 УК РФ. Необходимая оборона).

#### ***Вопросы для самоконтроля:***

1) определите типы ситуаций, которые могут вызвать неадекватное (асоциальное) поведение зрителей на мероприятиях

2) уточните пределы полномочий и обязанностей стюардов, имеющих дело со сложным поведением зрителей

3) опишите, как стюарды должны реагировать на сложное поведение зрителей и предотвратить его ухудшение

4) определите различия между стюардами, являющимися доброжелательными и являющимися агрессивным

5) определите, когда и как стюарды должны обратиться к помощи и поддержке другого персонала по безопасности

б) обрисуйте в общих чертах юридические основы самозащиты и разумного использования силы.

***Литература: О-3,4,5,7; Д-1-5.***

***Вопросы и задания для самостоятельной работы по теме 2:***

1. Составьте примерный перечень мероприятий по подготовке сооружения для обеспечения безопасности при проведении спортивно-массовых мероприятий.

2. Сформулируйте последовательность действий при локализации неадекватного поведения футбольных фанатов двух команд при проведении футбольного матча.

***Рефераты и доклады по теме 2:***

1. Стратегические цели и задачи развития комплексной системы безопасности при проведении спортивных соревнований (баскетбольных матчей) (на примере РФБ, БК «УГМК», ДИВС «Уралочка»).

**Тема 3. Как стюарды контролируют толпу и имеют дело с возможными проблемами толпы**

**3.1. Как стюарды определяют и реагируют на возможные проблемы толпы на спортивно-массовых мероприятиях**

Возможные виды проблем толпы, возникающие на мероприятии. Типы ситуаций, которые могут привести к возникновению проблем толпы. Системы контроля и наблюдения за зрителями и за зонами Объекта. Действия стюардов по предотвращению возникновения проблем толпы. Действия стюардов при локализации и ликвидации проблем толпы. Возможные негативные ситуации, возникающие у стюардов при устранении проблем толпы, и меры по их устранению.

***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

1) Возможные проблемы толпы: неожиданные движения толпы, скопление толпы в локальных зонах, давка, паника, разделение людей и групп, нарушение границ зон ограниченного доступа Объекта

2) Осуществление контроля: визуальный, видеонаблюдение, аудирование.

3) Действия стюардов: необходимо быть хорошо видимым толпе, предупреждение/убеждение людей, физическое сдерживание толпы, эвакуация людей. Важно минимизировать проблему, обеспечить безопасность зрителей, предотвратить панику.

4) Возможные ситуации, возникающие у стюардов: отказ контролировать определенную территорию, прибытие в проблемную область без достаточных ресурсов, отказ сообщить старшим стюардам объем проблемы, агрессивное поведение.

### ***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) обрисуйте в общих чертах, почему для стюардов важно контролировать возможные проблемы толпы
- 2) опишите, как стюарды должны контролировать возможные проблемы толпы
- 3) определите типы возможных проблем толпы на мероприятиях
- 4) объясните, что должны сделать стюарды, когда они выявляют проблемы толпы
- 5) обрисуйте в общих чертах действия стюардов в ответ на различные типы проблем толпы
- 6) обрисуйте в общих чертах, почему для стюардов важно оставаться спокойным и следовать инструкциям, когда возникают проблемы толпы
- 7) определите рискованные ситуации, в которых стюарды и другой персонал могут оказаться, действуя при решении проблемы толпы
- 8) определите, как стюарды могут избежать рискованных ситуаций, в которых они могут оказаться, пытаясь решить возможные проблемы толпы.

### **3.2. Как стюарды выявляют незаконное и антиобщественное поведение зрителей на мероприятиях и реагируют на него**

Незаконное поведение людей. Антиобщественное поведение людей. Права и обязанности зрителей. Виды незаконного поведения зрителей на спортивно-массовых мероприятиях. Виды антиобщественного поведения зрителей на спортивно-массовых мероприятиях. Выявление незаконного и антиобщественного поведения зрителей на мероприятиях. Действия стюардов по пресечению незаконного поведения зрителей. Действия стюардов по пресечению антиобщественного поведения зрителей. Юридические основы деятельности стюардов по пресечению незаконного и антиобщественного поведения зрителей на спортивно-массовых мероприятиях. Система взаимодействия стюардов и полиции при проведении спортивно-массовых мероприятий.

#### ***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

- 1) Важно: безопасность зрителей, законные требования, раннее вмешательство, чтобы минимизировать проблему
- 2) Незаконное поведение зрителей: расизм, громкое пение, драки, употребление наркотиков, курение.
- 3) Действия стюардов (незаконное поведение зрителей): справиться с ситуацией если возможно, если нет, то сообщить старшему стюарду (что, когда, кто, где), действовать по инструкции.
- 4) Антиобщественное поведение: опьянение, оскорбительный язык, вставание на сидячих зрительских местах, непристойное поведение.
- 5) Действия стюардов (антиобщественное поведение зрителей): справиться с ситуацией если возможно, если нет, то сообщить старшему стюарду (что, когда, кто, где), действовать по инструкции.

### ***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) обрисуйте в общих чертах, почему для стюардов важно выявить и ответить на незаконное и антиобщественное поведение зрителей
- 2) определите типы незаконного поведения зрителей, которые могут произойти на мероприятиях
- 3) опишите алгоритм действий стюардов, когда они сталкиваются с незаконным поведением
- 4) определите типы антиобщественного поведения зрителей, которые могут произойти на мероприятиях
- 5) опишите алгоритм действий стюардов, когда они сталкиваются с антиобщественным поведением.

### ***Литература: О-3,4,5,7; Д-1-5.***

### ***Вопросы и задания для самостоятельной работы по теме 3:***

1. Раскройте содержание основных составляющих системы по профилактике конфликтов и предотвращения противоправных действий на трибунах.
2. Проанализируйте опыт зарубежных стран по обеспечению безопасности на стадионах (в сравнительной характеристике).
3. Сформулируйте основные методы борьбы с насилием и расистскими проявлениями при проведении спортивно-массовых мероприятий.
4. Охарактеризуйте основные символы неонацистского и расистского содержания, используемые на трибунах болельщиками правонарушителями.
5. Опишите систему взаимодействия стюардов и полиции при проведении спортивно-массовых мероприятий.
6. Охарактеризуйте дополнительные меры по обеспечению безопасности на мероприятиях с высокой степенью риска (на примере футбольных матчей).

### ***Рефераты и доклады по теме 3:***

1. Средства поддержки безопасности зрителей и их использование на спортивно-массовых мероприятиях.
2. Место и роль стюардов в обеспечении общественного порядка во время проведения спортивно-массовых мероприятий.

## **Тема 4. Как реагировать на чрезвычайные ситуации со зрителями на спортивно-массовом мероприятии**

### **4.1. Оказание первой помощи зрителям и персоналу при получении травмы, раны или проявлении признаков заболевания**

Риски, которым могут быть подвергнуты зрители, VIP, игроки и/или официальные лица и любое другое лицо, присутствующее на спортивно-массовом мероприятии. Наиболее распространенные виды травм, которые возможно получить на мероприятии. Наиболее распространенные виды заболеваний,



которые могут обостриться на мероприятии. Действия стюарда при выявлении несчастного случая или обострения заболевания у человека на мероприятии. Информация о несчастном случае или заболевании, которую стюарду необходимо сообщить экстренным службам и старшему стюарду.

***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

1) Важно: минимизируйте последствия травмы, предотвратите панику, заверьте несчастный случай, быстро сообщите о нем старшему стюарду, экстренным службам (скорая помощь, МЧС, полиция)

2) Типы травм и заболеваний:

- Легкая травма/болезнь (которую можно обработать/минимизировать действие на территории Объекта): травмированное колено, порез пальца, проявление слабых аллергических реакций, головная боль, тошнота и т.д.

- Серьезная травма/болезнь (которая требует медицинской помощи): удар по голове, контузия, повреждение опорно-двигательного аппарата (переломы, вывихи, резаные и колотые раны), внутренних органов, органов чувств, проблемы с сердечно-сосудистой системой, приступ астмы, приступ эпилепсии и т.д.

3) Действия стюарда: защита людей от дальнейшего вреда, обеспечение комфорта и уверенности в оказании помощи, обращение к компетентной помощи, вызов компетентной помощи

4) Информация, которую необходимо сообщить: местоположение несчастного случая, детали инцидента и свидетели, описание травмы или заболевания, существующих болезней, текущего лечения последствий несчастного случая

- Важно: стюард обязан сообщать старшему стюарду, экстренным службам о несчастных случаях и инцидентах. Это предотвратит в будущем от судебной тяжбы/жалоб, выявит необходимость в дополнительном обучении, позволит скорректировать, если необходимо, планы по предотвращению чрезвычайных ситуаций на Объекте, помощь в дальнейшем расследовании инцидента.

- Действия: сообщить старшему стюарду, зафиксировать несчастный случай в соответствующем журнале.

***Вопросы для самоконтроля:***

1) обрисуйте в общих чертах, почему важно оказывать помощь быстро, хладнокровно и правильно тем людям, которые травмированы или почувствовали себя плохо

2) определите типы травм и заболеваний, которые могут проявиться у зрителей на спортивно-массовых мероприятиях

3) обрисуйте в общих чертах, как осуществить первую помощь при травме или обострении заболевания

4) обозначьте виды информации и поддержки, которая может быть дистанционно оказана компетентными специалистами

5) обрисуйте в общих чертах, почему важно сообщить о несчастных случаях и инцидентах

б) опишите действия стюарда при сообщении информации о несчастных случаях и инцидентах.

#### **4.2. Действия стюардов при возникновении чрезвычайной ситуации на мероприятии**

Типы чрезвычайных ситуаций (ЧС), которые могут произойти на спортивно-массовых мероприятиях. Риски возникновения ЧС на Объектах. Предотвращение возникновения ЧС. Планирование действий на Объектах при возникновении ЧС. Ответственность за возникновение ЧС на Объектах при проведении спортивно-массовых мероприятий. Действия стюардов по предотвращению возникновения ЧС на Объектах. Действия стюардов при возникновении ЧС на Объектах. Необходимый персонал для борьбы с ЧС. Специальные зоны Объекта.

***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

1) Важно: минимизируйте последствия травмы, предотвратите панику, заверьте несчастный случай, быстро сообщите о нем старшему стюарду, экстренным службам (скорая помощь, МЧС, полиция)

2) Типы чрезвычайных ситуаций: пожар, бомба, наводнение, массовые беспорядки, катастрофа (например, обрушение зданий, сооружений, конструкций), неисправность аварийно-спасательного оборудования.

3) Действия стюардов: согласно планам действий, на Объектах при возникновении ЧС

4) Информация, которую необходимо сообщить: местоположение очага ЧС, тип ЧС.

- Важно: стюард обязан сообщать старшему стюарду, экстренным службам о ЧС. Это предотвратит в будущем от судебной тяжбы/жалоб, выявит необходимость в дополнительном обучении, позволит скорректировать, если необходимо, планы по предотвращению чрезвычайных ситуаций на Объекте, помощь в дальнейшем расследовании инцидента.

- Действия: сообщить старшему стюарду, зафиксировать ЧС в соответствующем журнале.

#### ***Вопросы для самоконтроля:***

1) обрисуйте в общих чертах, почему важно реагировать на чрезвычайные ситуации быстро, хладнокровно и правильно

2) определите типы ЧС, которые могут произойти на спортивно-массовых мероприятиях

3) обрисуйте в общих чертах действия стюардов при наступлении ЧС на мероприятии

4) определите роли и обязанности персонала по безопасности на своих рабочих местах для каждого типа чрезвычайной ситуации

5) перечислите типы проблем, которые могут произойти во время принятия мер по предотвращению или ликвидации ЧС

6) обрисуйте в общих чертах, как реагировать на проблемы во время принятия мер по предотвращению или ликвидации ЧС

7) уточните, почему о проблемах во время принятия мер по предотвращению или ликвидации ЧС нужно сообщить.

**Литература: О-2,5,6,7; Д-1-5.**

#### ***Рефераты, доклады по теме 4:***

1. Планирование действий при чрезвычайных обстоятельствах на спортивно-массовых мероприятиях (на примере конкретного спортивного объекта).

### **III. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

***Таблица 3.1.3 - Тематический план изучения программы***

№	Наименование разделов и тем	Аудиторные часы			Самостоятельная работа (формы, часы)	Интерактивные формы обучения	Формы текущего контроля
		Всего	Лекции	Семинары			
1	Подготовка стюардов к проведению спортивно-массового мероприятия	8	4	4	Работа с литературой и интернет-ресурсами	круглый стол	подготовка докладов, рефератов, тестирование
2	Контроль стюардами входа, выхода и перемещений зрителей на спортивно-массовом мероприятии	10	4	6	Работа с нормативно-правовыми документами	деловая игра	подготовка докладов, рефератов, контрольное задание, тестирование
3	Как стюарды контролируют толпу и имеют дело с возможными проблемами толпы	8	4	4	Работа с литературой и интернет-ресурсами, решение аналитических задач	решение ситуативных задач	подготовка докладов, рефератов, тестирование
4	Как реагировать на чрезвычайные ситуации со зрителями на мероприятии	4	2	2	Обзор специальной литературы, интернет-ресурсов	деловая игра	подготовка докладов, рефератов, тестирование
5	Разговорный английский язык	6	-	6	Самостоятельная работа	деловая игра	контрольное задание
<b>Итого:</b>		<b>36</b>	<b>14</b>	<b>22</b>			<b>Зачет</b>

#### **IV. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В процессе освоения программы «Младший контролер-распорядитель» используются следующие образовательные технологии:

##### **1. Стандартные методы обучения:**

- лекции, в том числе интерактивные;
- семинары, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- письменные домашние задания;
- консультации преподавателей;
- самостоятельная работа кандидатов.

##### **2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:**

- групповые дискуссии;
- решение ситуативных задач;
- обсуждение письменных или устных домашних заданий;
- анализ конкретных ситуаций (case-study)
- обсуждение подготовленных кандидатами рефератов;
- доклады, подготовленные кандидатами в виде презентаций, и их обсуждение.

При реализации программы «Младший стюард по безопасности зрителей на спортивно-массовых мероприятиях» используются следующие **интерактивные образовательные технологии:**

- электронная версия учебников;
- мультимедиа пособие для отработки практических навыков;
- деловые игры для более глубокого освоения теоретического материала;
- решение ситуативных задач в ходе сравнительного анализа конкретных проблемных ситуаций;
- разбор конкретных ситуаций в целях выработки навыков применения теории при анализе реальных проблем;
- внеаудиторная работа.

#### **V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ**

##### **Основная литература:**

1. *Алексеев С.В.* Спортивное право России. Правовые основы физической культуры и спорта: учебник / под ред. П.В. Крашенинникова. - 2-е изд., стереотип. - М.: ЮНИТИ
2. *Дзичковский Е.В., Иоффе М.Я.* Безопасность на стадионах: проблемы и пути их решения. - МАФСИ, 2013 г.
3. *Зуев В.Н., Логинов В.А.* Нормативное правовое

регулирование отечественной сферы физической культуры и спорта (история и современность). - М., 2008.

4. *Мейтин А.А.* Преступления футбольных болельщиков. - монография-

М., Школа охраны «Баярд», 2008

5. *Томищ М.* Основы менеджмента в спорте – под научной редакцией Иоффе М.Я., МАФСИ, 2010.

6. *Орлов А.В.* Основы менеджмента в спорте (футбол). Монография. М.: Палеотип, 2009.

7. *Сараев В.В.* Уголовно-правовая охрана современного профессионального спорта в России // учебное пособие. – Омск: Омская Академия МВД России, 2010.

#### **Дополнительная литература:**

1. *Демидов Ю.Н.* Массовые беспорядки: уголовно-правовой и криминологические аспекты. Учебное пособие. М.: Академия МВД России, 1994 г.

2. *Красников А.А.* Основы теории спортивных соревнований: учебное пособие для вузов физической культуры и спорта. - М.: Физическая культура, 2000 .

3. *Лесников Д.А.* Уголовно-правовые и криминологические аспекты противостояния массовым беспорядкам. Учебное пособие. Краснодар: Краснодарский юридический институт МВД России, 2002.

4. *Гостев Р.Г.* Спорт и законодательство. - М., 2003.

5. Физкультурно-спортивные сооружения. Под редакцией Аристовой Л.В. Учебное пособие. М.: СпортАкадемПресс, 1990.

#### **Нормативно-правовые документы:**

1. Конституция Российской Федерации [Эл. ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/popular/cons/>

2. Гражданский кодекс Российской Федерации. [Эл. ресурс] – Режим доступа: [www.consultant.ru/popular/gkrf2/](http://www.consultant.ru/popular/gkrf2/)

3. Уголовный кодекс Российской Федерации [Эл. ресурс] – Режим доступа: [www.consultant.ru/popular/ukrf/](http://www.consultant.ru/popular/ukrf/)

4. Федеральный закон от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях» // Собрание законодательства Российской Федерации. - 1995.-№21.-ст. 1930.

5. Федеральный закон от 4 декабря 2007 г. № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» [Эл. ресурс] – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_73038/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_73038/)

6. Федеральный закон от 7 февраля 2011 № 3-ФЗ «О полиции». [Эл. ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/popular/police/>

7. Федеральный закон о частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации от 21.03.2002. - № 31-ФЗ; от 10.01.2003 № 15-ФЗ. [Эл.

ресурс] – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=182709>

8. Стандарт РФС (СТО) «Футбольные стадионы» [Эл. ресурс] – Режим доступа: [http://www.rfs.ru/res/docs/sportfield/stadium\\_rfs\\_standart\\_2012.pdf](http://www.rfs.ru/res/docs/sportfield/stadium_rfs_standart_2012.pdf)

9. Футбольные стадионы. Технические рекомендации и требования. [Эл. ресурс] - Реж. доступа: [http://resources.fifa.com/mm/document/tournament/competition/01/37/17/76/r\\_sb2010\\_stadiumbook\\_ganz.pdf](http://resources.fifa.com/mm/document/tournament/competition/01/37/17/76/r_sb2010_stadiumbook_ganz.pdf)

10. Регламент ФИФА по охране правопорядка и обеспечению безопасности стадионов. [Эл. ресурс] – Режим доступа: [http://www.rfs.ru/res/docs/fifauefa/regl\\_fifa\\_secur.pdf](http://www.rfs.ru/res/docs/fifauefa/regl_fifa_secur.pdf)

11. European Convention on Spectator Violence and Misbehaviour at Sports Events and in particular at Football Matches. Strasbourg, 5 July 2011. Manual on safety officer, senior steward/supervisor and safety steward training. [Эл. ресурс] – Режим доступа: [http://www.T-RV\\_2011\\_16\\_FINAL\\_Manual\\_safety\\_officer.pdf](http://www.T-RV_2011_16_FINAL_Manual_safety_officer.pdf)

12. European Convention on Spectator Violence and Misbehaviour at Sports Events and in particular at Football Matches. Consultative visit to Ukraine on the implementation of the Convention (Stewarding in the context of sports events security). 5-8 June 2011. [Эл. ресурс] – Режим доступа: [http://www.T-RV\\_2011\\_21\\_EN\\_FINAL\\_report\\_consultative\\_visit\\_Ukraine.pdf](http://www.T-RV_2011_21_EN_FINAL_report_consultative_visit_Ukraine.pdf)

### ***Рекомендуемые Интернет-ресурсы:***

1. Общие информационные, справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант»;

2. Профессиональные поисковые системы

3. Электронная библиотека «Библиотека международной спортивной информации» [www.bmsi.ru](http://www.bmsi.ru)

4. Официальный сайт Министерства спорта РФ [www.minsport.gov.ru](http://www.minsport.gov.ru)

5. Портал, посвященный вопросам спортивного менеджмента и маркетинга [www.sportmanagement.ru](http://www.sportmanagement.ru)

6. Официальные сайты спортивных организаций, такие как [www.olympic.ru](http://www.olympic.ru), [www.sochi2014.com](http://www.sochi2014.com), [www.rfs.ru](http://www.rfs.ru), [biathlonrus.com](http://biathlonrus.com), и др.

### ***Материально-техническое обеспечение программы***

В процессе преподавания программы «Младший стюард по безопасности зрителей на спортивно-массовых мероприятиях» используются следующие материально-технические средства:

- проектор, совмещенный с ноутбуком, для использования презентационных материалов, подготовленных преподавателями, а также просмотра мультимедиа материалов;

- компьютерная техника, наглядные пособия и другие дидактические материалы, обеспечивающие проведение семинарских занятий.

## VI. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Для получения данной квалификации кандидаты обязаны выполнить следующие контрольные мероприятия:

1) Письменные тесты, оценивающие знание кандидата по каждой теме курса (см. таблицу 3.1.4).

**Таблица 3.1.4 - Примерная структура и результат контрольного тестирования**

<b>Тест 1</b>	<b>Продолжительность 45 мин.</b>		
<b>Тема 1</b>	Результат	Количество вопросов	% в общей оценке по тесту
	Понимать роли и обязанностей стюардов и другого персонала на мероприятиях	12	48
	Знать, как стюарды готовятся к своим обязанностям на мероприятиях	8	32
	Знать, как стюарды выявляют и реагируют на опасности в местах проведения мероприятий	5	20
	<b>ИТОГО</b>	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>Тест 2</b>	<b>Продолжительность 45 мин.</b>		
<b>Тема 2</b>	Знать, как стюарды контролируют вход, выход и движение зрителей на мероприятии	8	31
	Знать, как стюарды выявляют и реагируют на незаконные и запрещенные предметы на мероприятиях	4	15
	Знать, как стюарды помогают зрителем с решением их проблем на мероприятиях	8	31
	Знать, как стюарды реагируют на неадекватное поведение зрителей на мероприятиях	6	23
	<b>ИТОГО</b>	<b>26</b>	<b>100</b>
<b>Тест 3</b>	<b>Продолжительность 30 мин.</b>		
<b>Тема 3</b>	Знать, как стюарды определяют и реагируют на возможные проблемы толпы на мероприятиях	10	67
	Знать, как стюарды выявляют незаконное и антиобщественное поведение зрителей на мероприятиях и реагируют на него	5	33
	<b>ИТОГО</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
<b>Тест 4</b>	<b>Продолжительность 30 мин.</b>		
<b>Тема 4</b>	Знать, как реагировать на травмы, раны и болезни при первой помощи	7	50
	Знать, какие выполнить действия в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	7	50
	<b>ИТОГО</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Сданным считается тест, в котором кандидат набрал не менее 60 % правильных ответов. За каждый сданный тест кандидату начисляется 1 балл.

2) Контрольное задание по теме 2, проводимое на спортивном объекте. Оценивается в 1 балл.

3) Контрольное задание по английскому языку. Оценивается в 1 балл.

При наборе 6 баллов кандидат получает квалификацию «Младший контролер-распорядитель» с выдачей сертификата установленного образца.

***Примерная структура теста для проверки знаний по темам курса:***

**1. Какой документ не является определяющим общий порядок организации деятельности участников мероприятия?**

- а) документ, регламентирующий деятельность спортивного сооружения;
- б) паспорт спортивного сооружения;
- в) план спортивного сооружения;
- г) правила поведения посетителей спортивного сооружения.

**2. Что является правом зрителей?**

- а) Поддерживать участников спортивного состязания стоя;
- б) прибыть заблаговременно до начала спортивного состязания с учетом времени прохождения осмотра при входе на спортивный объект;
- в) сдавать в камеру хранения громоздкие предметы;
- г) использовать элементы одежды и иных предметов или методов с целью сокрытия лица на спортивном сооружении.

**3. Что является обязанностью зрителей?**

- а) Пользоваться, в соответствии с установленным Организатором спортивного мероприятия порядком, услугами спортивного сооружения;
- б) зрителям, являющимся инвалидами по зрению, проходить на спортивно-массовое мероприятие с собаками поводьями в намордниках;
- в) Производить фото и видеосъемку непрофессиональными устройствами;
- г) сдавать в камеру хранения запрещенные к проносу на территорию спортивного сооружения предметы.

**4. Какую атрибутику разрешено проносить на спортивные мероприятия только объединениям болельщиков?**

- а) Пиротехнику;
- б) флаг;
- в) баннер-полотнище;
- г) баннер-транспарант.

**5. Что является запретом для зрителей?**

- а) Курение на спортивном сооружении;
- б) нахождение на спортивном сооружении в состоянии алкогольного опьянения;
- в) поддержка участников соревнований стоя;
- г) громкие выкрики.

**6. Какое действие разрешено выполнять зрителям спортивного состязания?**

- а) Проходить в помещения, не обозначенные в билете зрителя;
- б) проходить на трибуны с едой и напитками;
- в) проводить политические акции;
- г) использование оружия в целях самообороны.

**7. Сколько секторов обязательно должно быть выделено для «семейного просмотра» на футбольном матче под эгидой РФС?**

- а) ни одного;



- б) 1;
- в) 2;
- г) 5.

**8. Что не подходит под определение «объединение зрителей/болельщиков»?**

- а) Волонтерская организация;
- б) фан-клуб;
- в) организация болельщиков;
- г) объединение фан-клубов.

**9. Что запрещено проносить на футбольные матчи?**

- а) Барабаны;
- б) флаги;
- в) горны;
- г) мегафоны.

**10. Что не является частью спортивного сооружения?**

- а) спортивная арена;
- б) спортивное поле;
- в) ближайшие к спортивному сооружению остановки общественного транспорта;
- г) ограждение вдоль прилегающей к спортивной арене территории.

**11. Какие функции не обязаны выполнять стюарды?**

- а) Обеспечивать совместно с Волонтерами направление Зрителей в сектора, указанные в их билетах;
- б) самостоятельно производить обыск подозрительных лиц;
- в) защищать игроков и официальных лиц спортивного состязания при выходе и уходе с футбольного поля;
- г) информировать Полицию о любом инциденте, связанном с противоправными действиями Зрителей.

**12. В каком случае не может быть запрещён проход на спортивное сооружение?**

- а) Пронес или использование на спортивном сооружении пиротехнических средств;
- б) участие в массовых беспорядках до матча;
- в) пронос на спортивное сооружение барабана, мегафона или баннера-полотнища;
- г) сокрытие Зрителем своего лица на спортивном сооружении при совершении установленных сотрудниками полиции противоправных действий.

**13. Какими чертами должна обладать одежда волонтеров?**

- а) отличаться по цвету от одежды Стюардов и иметь отличительные признаки;
- б) совпадать по цвету с одеждой Стюардов и иметь отличительные признаки;
- в) иметь светоотражающие элементы;
- г) быть яркой, на предплечьях должна присутствовать повязка с

отличительными признаками.

**14. В каких случаях производится обеспечение наличия на футбольных матчах пустых секторов между секторами, занятыми активными болельщиками команд – соперников?**

- а) на матчах, проводимых РФПЛ;
- б) на матчах с высокой степенью риска;
- в) на матчах наиболее посещаемых команд лиги;
- г) на матчах, проводимых РФС.

**15. Что не является обязанностью зрителей?**

- а) Входить на территорию спортивного сооружения при наличии билетов;
- б) соблюдать общественный порядок;
- в) прибыть заблаговременно до начала спортивного состязания с учетом времени прохождения осмотра при входе на спортивное сооружение;
- г) соблюдать общепринятые нормы поведения.

### **3.2. Примерная программа специальной подготовки контролеров-распорядителей**

Программа специальной подготовки «Контролер-распорядитель (Стюард по безопасности зрителей на спортивно-массовых мероприятиях)» является основной в системе подготовки персонала по обеспечению безопасности зрителей на различных объектах (спортивных площадках, стадионах, концертных залах, спортивно-развлекательных и выставочных комплексах, далее в тексте – Объекты) при проведении спортивно-массовых мероприятий и других событий (далее в тексте – Мероприятия). Квалификация «Контролер-распорядитель» дает право работы на Объектах в качестве контролера-распорядителя по безопасности зрителей при проведении Всероссийских и международных Мероприятий на территории Российской Федерации и стать кандидатом на получение квалификации «Старший контролер-распорядитель». Программа составлена в соответствии с национальными и международными требованиями к основному уровню подготовки стюардов, а также с российскими и международными нормативно-правовыми документами, регламентирующими деятельность контролеров-распорядителей по обеспечению безопасности зрителей на зрелищных мероприятиях.

#### **I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ**

##### ***Цель программы***

Целью программы специальной подготовки контролеров-распорядителей (стюардов по безопасности зрителей на спортивно-массовых мероприятиях) является:

Приобретение необходимых знаний, компетенций и практических навыков, чтобы работать контролером-распорядителем при проведении Всероссийских и международных Мероприятий на территории Российской Федерации и соответствовать инструкциям и требованиям для обеспечения безопасности зрителей на спортивно-массовых мероприятиях (далее в тексте - *stewarding*), изложенным в международных и российских нормативно-правовых документах.

##### ***Требования к кандидатам***

Кандидаты должны быть не моложе 18 лет, не судимы, физически здоровы. Отбор кандидатов и организация обучения осуществляется в соответствии с требованиями, изложенными в Федеральном законе от 04.12.2007 N 329-ФЗ (ред. от 29.06.2015) «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» и Приказе Минспорта России от 14 апреля 2014 г. N 234.

##### ***Учебные задачи программы***

Для того чтобы получить квалификацию «Контролер-распорядитель» кандидат должен пройти обучение, получить суммарно не менее 20 баллов по следующим обязательным разделам подготовки (см. Таблицу 3.2.1) и сдать экзамен. Общая трудоемкость курса «Контролер-распорядитель» составляет 72

**часа**, из них аудиторная нагрузка и учебно-полевая практика (в том числе на рабочих местах стюардов по обеспечению безопасности зрителя на Мероприятиях и Объектах) составляет 58 часов.

**Таблица 3.2.1 – Учебный план программы**

№	Наименование разделов и тем	Всего часов	Виды учебной работы (в часах)			Формы контроля	Баллы
			Лекции	Практ. занят.	Сам. раб.		
1	Подготовка к массовым мероприятиям, политика безопасности (Нормативно-правовое регулирование обеспечения безопасности и охраны общественного порядка)	8	4	2	2	тест, контр. задания	3
2	Управление входом, выходом и движением людей на Мероприятиях внутри и вне Объекта (Основы взаимодействия со специальными службами)	10	2	6	2	тест, контр. задания	4
3	Контроль зрителей и взаимодействие с проблемами толпы* (Психологическая подготовка)	10	2	6	2	тест, контр. задания	4
4	Определение и разрешение конфликтов (Психологическая подготовка)	12	4	6	2	тест, контр. задания	4
5	Работа в команде (Основы взаимодействия со специальными службами)	12	4	6	2	тест, контр. задания	2
6	Действия при несчастных случаях и чрезвычайных ситуациях (Специализированная подготовка)	10	2	6	2	тест, контр. задание	2
7	Разговорный английский язык	10	-	8	2	контр. задание	1
ИТОГО		72	16	42	14		20
						Экзамен	

\* – под термином «толпа» понимается неорганизованное скопление людей (Толковый словарь Ожегова).

Центр подготовки Училища олимпийского резерва №1 признает знания и компетенции, приобретенные кандидатом при обучении по программе подготовки «Младший контролер-распорядитель», при наличии у кандидата действительного удостоверения «Младший контролер-распорядитель» и прохождении входного контроля.

**В результате освоения программы у кандидата формируются следующие компетенции:**

**ОК-2:** Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

**ОК-3:** Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

**ОК-4:** Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

**ОК-5:** Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

**ОК-6:** Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

**ОК-8:** Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

**ОК-11:** Строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм.

***В результате освоения программы кандидат должен***

***Уметь:***

- работать в группе,
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности,
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения,
- владеть способами бесконфликтного общения,
- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления своего здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей,
- использовать ресурсы сети Интернет в профессиональной деятельности,
- соблюдать правила техники безопасности и гигиенические рекомендации при использовании необходимых для осуществления профессиональной деятельности средств,
- использовать нормативно-правовые документы, регламентирующие профессиональную деятельность,
- анализировать и оценивать результаты и последствия действий (бездействий) с правовой точки зрения,
- знакомиться с местом проведения спортивно-массового мероприятия,
- правильно оценивать ситуацию по безопасности зрителей,
- осматривать места проведения спортивно-массового мероприятия и обнаруживать неопознанные, незаконные и запрещенные предметы,
- оказывать первую помощь пострадавшим,
- применять первичные средства пожаротушения.

***Знать:***

- взаимосвязь общения и деятельности,
- цели, функции, виды и уровни общения,
- виды социальных взаимодействий,
- механизмы взаимопонимания в общении,
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения,
- этические принципы общения,
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов,
- основы здорового образа жизни,

- возможности использования ресурсов сети Интернет для совершенствования профессиональной деятельности, профессионального и личностного развития,
- права и свободы человека, механизмы их реализации,
- понятие дисциплинарной и материальной ответственности работника,
- виды административных нарушений и административной ответственности,
- нормативно-правовые основы защиты нарушенных прав и судебный порядок разрешения споров,
- основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту,
- меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения на пожарах,
- порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

### ***Квалификация***

После прохождения курсовой подготовки при успешной сдаче экзамена Аттестационной Комиссии, назначаемой УОР № 1, кандидату присваивается квалификация с выдачей документа, подтверждающего прохождение специальной подготовки контролеров-распорядителей в определенном объеме часовой и тематической учебной нагрузки. Кроме документа, подтверждающего прохождение специальной подготовки, гражданин получает удостоверение «Контролер-распорядитель». Срок действия удостоверения 3 года. Данное удостоверение дает право стать кандидатом на получение квалификации «Старший контролер-распорядитель».

***Основу методики преподавания по программе*** составляет комплексный подход к обучению, базирующийся на сочетании теоретических, практических и самостоятельных занятий. Итоговая проверка знаний завершается экзаменом, промежуточный контроль осуществляется с использованием тестов и контрольных заданий по отдельным темам курса.

Лекционные занятия предназначены для теоретического обобщения наиболее сложных разделов курса, которые должны читаться, в основном, на проблемном уровне.

Семинарские занятия проводятся преимущественно в виде групповых и полугрупповых практических занятий (деловых игр, решении ситуативных задач, круглых столов) и предназначены для приобретения практических навыков.

Учебно-полевая практика проводится на Объектах при проведении спортивно-массовых мероприятий (и/или подготовке к ним) и предназначена для приобретения кандидатами профессиональных навыков работы стюарда по безопасности и их оценки экспертами.

Самостоятельная работа проводится вне учебного расписания и предназначена для последовательного ознакомления с рекомендуемой литературой и подготовкой ответов на вопросы по темам. Индивидуальные занятия не регламентируются какой-то определенной формой занятий, хотя

преимущественно используются консультационный режим и режим собеседования.

Контроль изучения курса осуществляется через текущий контроль самостоятельной работы, выполнения работы и контрольных мероприятий на семинарских занятиях и во время учебно-полевой практики и окончательный контроль на экзамене.

***Требования к кадровому обеспечению учебного процесса***

Реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими базовое высшее образование. Профессиональная основная деятельность преподавателей, как правило, связана с непосредственной работой в сфере ВПО и/или СПО, преподаватели специальных дисциплин должны, как правило, иметь ученую степень и опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере.

Далее в тексте Программы словосочетание «контролер-распорядитель» будет заменено на слово «стюард».

## II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Таблица 3.2.2 - Содержание разделов программы

№ п/п	Наименование раздела курса	Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть, понимать)	Образовательные технологии
1	2	3	4	5	6
1	<b>Тема 1.</b> Подготовка к массовым мероприятиям, политика безопасности	В данном разделе изучаются следующие вопросы: политика безопасности зрителей на спортивно-массовых мероприятиях; <i>stewarding</i> ; подготовка стюардов к <i>stewarding</i> ; выявление физических опасностей и противодействие им; поиск подозрительных предметов в местах проведения мероприятий.	ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-8 ОК-11	В результате освоения данного раздела кандидат будет: Понимать: политику безопасности зрителей на мероприятиях. Знать: как стюарды готовятся к <i>stewarding</i> Владеть: методами и средствами поиска и обнаружения подозрительных предметов. Понимать: как выявлять и противодействовать физическим опасностям.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультация преподавателя, деловая игра, учебно-полевая практика.
2	<b>Тема 2.</b> Управление входом, выходом и движением людей на мероприятиях	Управление движением зрителей на мероприятиях, включая их вход в и выход из места проведения. Обеспечение зрителей информацией и оказание помощи при решении таких проблем, как: потерянные личные вещи и близкие люди; антиобщественное и незаконное поведение других людей.	ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-8 ОК-11	Уметь: управлять входом, выходом и движением зрителей на мероприятиях. Владеть: навыками сбора информации и обеспечения ею зрителей при решении их проблем на мероприятиях. Уметь: оказывать помощь зрителям в поиске потерянных личных вещей и близких людей, при антиобщественном и незаконном поведении других людей.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультация преподавателя, учебно-полевая практика.
3	<b>Тема 3.</b> Контроль зрителей и взаимодействие с проблемами толпы	Наблюдение за зрителями на мероприятии, выявление мест скопления зрителей, определение возможных проблем толпы и действия, направленные на их устранение. Выявление незаконного/антиобщественного поведения зрителей на мероприятиях и меры по его устранению.	ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-8 ОК-11	Знать: потенциальные проблемы толпы и источники их появления. Уметь: контролировать скопления зрителей и выявлять возможные проблемы. Знать: инструкции и алгоритм действий по локализации и ликвидации проблем толпы, в том числе незаконного/антиобщественного поведения части зрителей.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультация преподавателя, учебно-полевая практика.



Окончание таблицы 3.2.2

1	2	3	4	5	6
4	<b>Тема 4.</b> Определение и разрешение конфликтов	Этот раздел о действиях стюарда в ситуациях, когда возникает конфликт между людьми. Использование эффективной коммуникации (словесная и невербальная), чтобы разрядить ситуацию; обеспечение собственной безопасности; предоставление конфликтующим сторонам совета и предупреждений; призыв к помощи другого персонала по безопасности при необходимости.	<b>ОК-2</b> <b>ОК-3</b> <b>ОК-4</b> <b>ОК-5</b> <b>ОК-6</b> <b>ОК-8</b> <b>ОК-11</b>	Знать: каким образом общаться с людьми в конфликтных ситуациях без ущерба себе. Уметь: общаться с людьми в конфликтных ситуациях. Владеть: алгоритмом действий, чтобы решить конфликт. Понимать: необходимые и достаточные предпосылки для обращения за помощью к другому персоналу по безопасности.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультация преподавателя, решение ситуативных задач, учебно-полевая практика.
5	<b>Тема 5.</b> Работа в команде	Функции и взаимоотношения всего персонала, обеспечивающего <i>stewarding</i> . Деятельность стюарда как члена команды по <i>stewarding</i> ; как улучшить собственную работу и работу команды в целом. Система развития организации, обеспечивающей <i>stewarding</i> .	<b>ОК-2</b> <b>ОК-3</b> <b>ОК-4</b> <b>ОК-5</b> <b>ОК-6</b> <b>ОК-8</b> <b>ОК-11</b>	Знать: функции всего персонала, обеспечивающего <i>stewarding</i> . Уметь: работать с коллегами эффективно. Знать: как улучшить собственную работу. Понимать: как помочь улучшить работу своей организации. Понимать: какой уровень обслуживания должна обеспечивать команда по <i>stewarding</i> для зрителей и других людей на мероприятии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультация преподавателя, деловая игра, учебно-полевая практика.
6	<b>Тема 6.</b> Действия при несчастных случаях и чрезвычайных ситуациях	Оказание первой помощи зрителям и персоналу при получении травмы, раны или проявлении признаков заболевания. Действия стюардов при возникновении чрезвычайной ситуации (ЧС) на мероприятии. План мероприятий при возникновении ЧС.	<b>ОК-2</b> <b>ОК-3</b> <b>ОК-4</b> <b>ОК-5</b> <b>ОК-6</b> <b>ОК-8</b> <b>ОК-11</b>	Знать: принципы организации эвакуации зрителей при возникновении ЧС на спортивно-массовом мероприятии. Знать и понимать: средства и методы локализации и ликвидации ЧС на Объекте. Знать и понимать: структуру и содержание планов мероприятий при возникновении ЧС. Уметь: оказывать первую помощь зрителям и персоналу при получении травмы, раны или проявлении признаков заболевания.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультация преподавателя, деловая игра, учебно-полевая практика.

## Содержание тем программы

### Тема 1. Подготовка к массовым мероприятиям, политика безопасности

#### 1.1. Политика безопасности зрителей на спортивно-массовых мероприятиях. *Stewarding*. Подготовка стюардов к *stewarding*

Политика безопасности зрителей на спортивно-массовых мероприятиях. Основные понятия и определения, основные принципы и требования в обеспечении безопасности зрителей. Примеры различных спортивно-массовых и зрелищных мероприятий, на которых необходимо обеспечивать безопасность зрителей. Права и обязанности зрителей. Права и обязанности стюардов. Нормативно-правовая база работы стюардов на мероприятиях. Кодекс поведения стюардов. Роли и обязанности другого персонала, вовлеченного в обеспечение безопасности зрителя на мероприятии. Подготовка стюардов к *stewarding*. Регистрация, брифинг (инструктаж) и установленный порядок предварительных действий перед мероприятием. Определение необходимых для стюардов ресурсов. План реализации *stewarding* на мероприятии.

##### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 1.1:***

Кандидат способен:

- 1) правильно и вовремя выполнить регистрацию и другие организационные действия перед началом мероприятия
- 2) грамотно и бережно использовать вверенные ему материально-технические и идентификационные ресурсы и вернуть их после мероприятия
- 3) принимать участие в установочных собраниях перед мероприятием и понимать план реализации *stewarding* на мероприятии
- 4) фиксировать всю необходимую информацию, которая дается на установочных собраниях
- 5) корректно выполнять свои функции, установленные в плане реализации *stewarding*.
- 6) знать основные нормативно-правовые документы, положения и инструкции, регламентирующие мероприятие, на которое он привлечен
- 7) понимать свою юридическую ответственность и полномочия
- 8) понимать соответствующие руководящие документы и инструкции по безопасности на мероприятиях
- 9) объяснить важность регистрации и брифинга
- 10) знать и понимать важность установленного порядка предварительных действий
- 11) заявлять информацию, которая будет зарегистрирована
- 12) знать свои действия при чрезвычайных ситуациях, соответствующие кодовые слова и сборные пункты.

***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

- 1) Стандарты внешнего вида стюардов

2) Стандарты поведения стюардов: беспристрастный и профессиональный способ поведения, отношение к зрителю, инициатива, кодекс поведения, тайм-менеджмент, точность, надежность, самообладание, уважение других членов команды.

3) Содержание *stewarding*: определенная политика, касающаяся роли, норм поведения стюардов, разъяснение планов действий при чрезвычайных ситуациях, процедур эвакуации при возникновении ЧС.

4) Установленный порядок предварительных действий стюарда перед мероприятием: прибытие к назначенному местоположению, регистрация, набор необходимых для работы ресурсов, посещение брифинга, осмотр определенной территории, проверка оборудования (например, огнетушители, экстренные номера стюардов).

5) Ресурсы, необходимые для работы стюардов: идентификация, ноутбуки, ручки, радио, карты объекта, средства индивидуальной защиты, ключи, руководство по ЧС, план эвакуации.

6) Процедуры *stewarding*: конкретные процедуры места проведения мероприятия

7) Информация и коммуникации: требуемое оборудование, чрезвычайные меры, соответствующие кодовые слова, сборные пункты, линии сообщения, определенной разведки.

#### ***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) политика безопасности зрителя на мероприятиях
- 2) функции стюардов в обеспечении безопасности и обслуживании зрителей
- 3) примеры различных типов событий, на которых имеет место *stewarding*
- 4) основные права и обязанности зрителя
- 5) основные права/обязанности стюардов на мероприятии и юридические ограничения в их работе
- 6) функции, права и обязанности другого персонала, обеспечивающего безопасность зрителя на мероприятии
- 7) как функции, права и обязанности другого персонала влияют на деятельность стюардов
- 8) примеры руководящих документов по *stewarding* на мероприятиях и как стюард получает доступ к ним
- 9) почему для стюардов важно продолжать повышать свои профессиональные компетенции
- 10) стандарты привлечения стюардов на мероприятия и стандарты поведения стюардов на мероприятиях
- 12) идентификация стюардов (форма, аккредитация, удостоверение)
- 13) содержание типичного руководства по безопасности зрителя на мероприятии
- 14) важность регистрации, брифинга и установленного порядка предварительных действий перед мероприятием

15) типичный установленный порядок предварительных действий перед мероприятием, на которое могут быть привлечены стюарды

16) какие ресурсы стюарды могут получить при регистрации и брифинге

17) перечень возможной информации для стюардов, которая может быть дана на брифинге.

## **1.2. Выявление физических опасностей и противодействие им**

Определение средств, необходимых для осмотра места проведения мероприятия. Определение зон осмотра Объекта. Обозначение зон осмотра. Типы опасностей, которые могут быть обнаружены на Объекте. Методы и средства проверки различных зон Объекта при поиске возможной опасности. Оборудование для выявления, идентификации и нейтрализации физических опасностей. Действия стюардов при поиске и обнаружении опасностей.

### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 1.2:***

Кандидат способен:

1) выполнять регламентные действия для проверки соответствующего оборудования:

- оборудование для обеспечения безопасности
- оборудование для обнаружения опасности
- аварийное оборудование
- знаки и уведомления

2) свести возможные разрушения к минимуму

3) выявлять опасности в закрепленной за ним территории и оценивать серьезность следующих типов опасностей:

- угроза терроризма
- физические опасности
- пожарная опасность
- антисанитария
- неисправное аварийное оборудование

4) выполнять регламентные действия для оценки риска

5) принимать срочные меры, соответствующие опасности и риску, выполняя согласованные действия и инструкции

6) общаться устно и невербально с коллегами и другими людьми

7) понимать и быть уверенным, что его действия по локализации/ликвидации опасности не опасно для себя и других людей

8) ясно и точно сообщать о ситуации и о том, что он предпринял старшему стюарду.

9) описать необходимые действия, чтобы локализовать/устранить физические опасности

10) объяснить, почему важно общаться с людьми и коллегами ясно и понятно

11) описать действия, которые могли бы подвергнуть опасности себя и других

12) понимать и описать правильные действия по составлению отчетности по типам физических опасностей.

***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

1) Оборудование: оборудование для обеспечения безопасности, оборудование для обнаружения опасности, аварийное оборудование, знаки и уведомления.

3) Опасности: то, что может нанести ущерб:

– Место проведения: заблокированные выходы, дефектное обозначение, скользкие поверхности

– Толпа

– Огонь, мусор, подозрительные пакеты, сумки, свертки.

– Оборудование: дефектное освещение, сломанные места, неисправное аварийное оборудование

4) Зоны Объекта: ограниченные, открытые, общественные, непубличные.

5) Процедуры: определение места проведения осмотра, взаимодействие с опасностями в пределах собственных пределов ответственности, сообщение об опасностях другим

6) Важность: выявление, быстрая локализация или предотвращение опасности, предотвращение паники, минимизация потенциала опасности для того, чтобы избежать ненужного действия (например, отмена мероприятия, эвакуация).

***Вопросы для самоконтроля:***

1) средства, необходимые для осмотра в типичном месте проведения Мероприятия

2) обозначение опасностей в типичном месте проведения Мероприятия

3) типы опасностей, которые могут быть найдены в разных зонах Объекта

4) типичные действия стюарда при проверке различных зон Объекта на выявление опасностей

5) действия, которые должны выполнить стюарды, когда они выявили опасности

6) важность последовательности действий стюардов, когда они определяют опасности.

### **1.3. Поиск подозрительных предметов в местах проведения мероприятий**

Определение средств, необходимых для осмотра места проведения мероприятия при выявлении подозрительных предметов. Определение зон осмотра Объекта. Обозначение зон осмотра. Виды подозрительных предметов, которые могут быть обнаружены на Объекте. Методы и средства проверки различных зон Объекта при поиске подозрительных предметов. Оборудование для выявления, идентификации и нейтрализации подозрительных предметов. Действия стюардов при поиске и обнаружении подозрительных предметов.

***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 1.3:***

Кандидат способен:

- 1) получать и анализировать информацию о типе разыскиваемого предмета
- 2) осматривать закрепленную за ним территорию в соответствии с инструкциями
- 3) выявлять любые подозрительные предметы и другие подозрительные обстоятельства
- 4) обеспечивать собственную безопасность и безопасность других людей
- 5) сообщать о найденных предметах в соответствии с инструкциями.

***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) объясните важность сбора информации относительно разыскиваемого предмета
- 2) опишите, как тщательно и полностью осматривать следующие зоны Объекта:
  - зоны ограниченного доступа
  - специальные зоны
  - зоны, где присутствуют зрители
- 3) опишите содержание руководства безопасности при обнаружении подозрительного предмета.

***Литература: О -1,2,3,7; Д-3,4,5.***

***Вопросы и задания для самостоятельной работы по теме 1:***

- 1) Что собой представляет политика безопасности при проведении спортивно-массовых мероприятий.
- 2) Перечислите основные законодательные и нормативно-правовые акты, регулирующие систему безопасности при проведении спортивно-массовых и иных зрелищных мероприятий.
- 3) Раскройте содержание основных понятий, используемых при характеристике *stewarding*.
- 4) Перечислите основные принципы, на которых основывается *stewarding* в местах проведения спортивно-массовых мероприятий
- 5) Перечислите основные и подготовительные меры по обеспечению безопасности на спортивных сооружениях
  - до
  - во время
  - после завершения спортивно-массовых мероприятий.
- 6) Сформулируйте последовательность действий при осмотре спортсооружений с целью обнаружения подозрительных предметов и физических опасностей.
- 7) Выделите основные зоны в местах проведения спортивно-массовых мероприятий с точки зрения *stewarding*. Перечислите действия стюардов при осмотре каждой из зон.

### ***Рефераты и доклады по теме 1:***

- 1) Политика безопасности зрителей в местах проведения спортивно-массовых мероприятий.
- 2) Организация управления системой безопасности на стадионах

## **Тема 2. Управление входом, выходом и перемещением зрителей на спортивно-массовом мероприятии**

### **2.1. Управление движением зрителей на мероприятиях, включая их вход в и выход из места проведения**

Необходимые и достаточные ресурсы для осуществления наблюдения, контроля и управления зрителями на мероприятии. Ответственность и полномочия стюардов при осуществлении наблюдения, контроля и управления зрителями. Зоны Объекта. Стюарды-контролеры, стационарные и мобильные посты, специальные зоны Объекта (для детей, зрителей с ограниченными возможностями, зоны гостеприимства). Дополнительные стюарды (работающие на церемониях награждения, открытия/закрытия мероприятия). Зоны Объекта с ограничением доступа зрителей. Турникеты, парковки, пункты продажи билетов. Зоны досмотра зрителей. Действия стюардов при осуществлении контроля и управления движением зрителей в различных зонах Объекта.

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 2.1:***

Кандидат способен:

- 1) иметь необходимые ресурсы, готовые к использованию
- 2) контролировать свое поведение и внешний вид в соответствии с инструкциями
- 3) доброжелательно встречать зрителей, для того чтобы они чувствовали себя непринужденно и комфортно
- 4) уделять повышенное внимание закрепленной за ним территории Объекта в течение всего периода несения своих обязанностей
- 5) разрешать/запрещать вход зрителям в соответствии с инструкциями
- 6) объяснять людям причины отказа во входе в определенную зону
- 7) управлять очередями безопасным и организованным способом
- 8) контролировать безопасный выход людей в соответствии с инструкциями
- 9) сообщать своему старшему стюарду, если возникают проблемы, с которыми он не справляется самостоятельно.

***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

- 1) Действия стюарда (при запрете входа/въезда, при удалении зрителя): объяснить зрителю причины, сообщить старшему стюарду, обратить внимание на обстоятельства.

2) Почему стюарды должны дать объяснения: чтобы избежать потенциальных жалоб, сервис для зрителей, чтобы зритель смог изменить свое поведение.

3) Действия стюарда (вход зрителя): определенная заранее территория контроля, общение со зрителями должно быть ясным, вежливым и дружелюбным, поиск зрителей по направлению, контроль движения толпы, обеспечение направления (например, к зрительским местам), выполнение конкретных действий при запрете входа.

4) Действия стюарда (управление очередями): определенная заранее территория контроля, общение со зрителями должно быть ясным, вежливым и дружелюбным, контроль размера очередей, контроль признаков возникновения неуправляемой толпы.

5) Действия стюарда (контроль движения зрителей по Объекту): общение со зрителями должно быть ясным, вежливым и дружелюбным, контроль признаков возникновения неуправляемой толпы. Определение потенциальных опасностей, определение очагов возникновения неуправляемой толпы, определение неожиданного движения толпы, определение недопустимого поведения зрителей.

6) Действия стюарда (выход зрителя): определенная заранее территория контроля, общение со зрителями должно быть ясным, вежливым и дружелюбным, контроль движения толпы, обеспечение направления движения зрителей (например, самый близкий выход).

7) Действия стюарда при общении с различными типами зрителей: организованные в группы, неорганизованные, пьяные, с эмоциональным поведением, с ограниченным пониманием языка, 'VIP', с особыми потребностями (инвалиды).

#### ***Вопросы для самоконтроля:***

1) ответственность и полномочия, дающие право стюарду запрещать зрителям вход/въезд и право удалять зрителя с места проведения мероприятия

2) действия стюардов при запрете входа/въезда зрителей или при выводе зрителя с места проведения мероприятия

3) почему стюарды должны дать объяснения, когда они не разрешают вход/въезд или требуют, чтобы зритель покинул Объект

4) действия стюардов при осуществлении контроля за входом зрителей на Объект

5) действия стюардов при управлении очередями

6) действия стюардов при осуществлении контроля движения зрителей между различными зонами Объекта

7) почему для стюардов важно тщательно контролировать закрепленную за ними территорию Объекта

8) действия стюардов при осуществлении контроля за выходом зрителей с Объекта.

9) действия стюардов при общении с различными типами зрителей на входе на Объект



10) действия стюардов при общении с различными типами зрителей при их перемещении по Объекту

11) действия стюардов при общении с различными типами зрителей на выходе с объекта.

## **2.2. Досмотр зрителей при входе на Объект с целью выявления незаконных и запрещенных предметов**

Понятие незаконных предметов. Виды незаконных предметов. Понятие запрещенных на определенных мероприятиях предметов. Виды запрещенных предметов. Различные типы зрителей. Выявление несанкционированного мерчандайзинга (торговля запрещенными предметами) на территориях Объекта. Действия стюардов при обнаружении незаконных предметов. Действия стюардов при обнаружении запрещенных предметов. Разрешение конфликтных ситуаций, возникающих при досмотре зрителей. Нормативно-правовые документы, регламентирующие досмотр зрителей.

### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 2.2:***

Кандидат способен:

1) выявить подозрительных людей, для того чтобы их досмотреть на входе в соответствии с инструкциями

2) спросить у подозрительных людей разрешения искать незаконные/запрещенные предметы, и действовать в соответствии с инструкцией, если они отказываются

3) досматривать людей одного с ним пола

4) действовать в соответствии с инструкцией, если они обнаружили незаконные/запрещенные предметы и объяснить зрителю, почему эти действия применены

5) сообщить старшему стюарду о любых незаконных/запрещенных предметах, которые обнаружены у зрителей

6) быть доброжелательным и вежливым при досмотре зрителей во всех случаях

7) знать правильные методы досмотра людей

8) решить конфликты, которые могут возникнуть при досмотре

9) знать политику безопасности места проведения мероприятия

10) знать нормативно-правовые документы, разрешающие досмотр зрителей

### ***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

1) Незаконные предметы: наркотики, огнестрельное оружие, ножи и другое оружие нападения, фейерверки, петарды, файеры.

2) Действия стюардов (Незаконные предметы): обеспечить безопасность себя и других, если возможно захватить или отобрать незаконный предмет, объяснить зрителю, связаться со старшим стюардом, связаться с полицией, если возможно и необходимо, не разрешать вход на Объект.

3) Запрещенные предметы: алкоголь, зонтики, флаги, термосы, бутылки/стаканы, жидкости/напитки, еда.

4) Действия стюардов (запрещенные предметы): обеспечить безопасность себя и других, объяснить зрителю, связаться со старшим стюардом, быть уверенным, что предмет входит в список запрещенных на мероприятии.

5) Действия стюарда при досмотре различных типов зрителей: организованные в группы, неорганизованные, пьяные, с эмоциональным поведением, с ограниченным пониманием языка, 'VIP', с особыми потребностями (инвалиды).

#### ***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) незаконные предметы, которые зрители могут принести на мероприятие
- 2) действия стюардов, когда они выявляют незаконные предметы
- 3) виды предметов, которые могут быть запрещены в местах проведения определенных мероприятий
- 4) действия стюардов, когда они выявляют запрещенные предметы
- 5) действия стюардов при досмотре различных типов зрителей.
- 6) опишите правильные действия при досмотре зрителей
- 7) определите конфликты, которые могут произойти при досмотре, и способы их решения
- 8) объясните важность объяснения своих действий зрителю и вежливом отношении к нему при досмотре
- 9) опишите, как определить запрещенные предметы
- 10) опишите меры предосторожности, чтобы защитить себя от предметов, которые могут нанести повреждения во время досмотра.

### **2.3. Обеспечение зрителей информацией и оказание помощи при решении таких проблем, как: потерянные личные вещи и близкие люди; антиобщественное и незаконное поведение других людей**

Кодекс поведения стюардов. Расположение стюардов в различных зонах Объекта. Доступность стюардов для зрителей, в том числе для инвалидов. Системы коммуникации: стюард–младший стюард, стюард–старший стюард, стюард–стюард, стюард–зритель. Типы конфликтных ситуаций. Способы снижения напряженности в конфликтной ситуации. Информационные ресурсы в местах проведения мероприятий. Виды проблем, возникающих у зрителей. Действия стюардов по предотвращению проблем у зрителей. Действия стюардов при возникновении проблем у зрителей (потерянные личные вещи и близкие люди; антиобщественное и незаконное поведение других людей).

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 2.3:***

Кандидат способен:

- 1) общаться с различными типами людей (организованная группа, неорганизованный зритель, пьяный, эмоциональный, с ограниченным пониманием языка, 'VIP', с особыми потребностями) вежливо и понятно
- 2) узнать информацию, которая относится к их проблеме

3) быть уверенным в правильном понимании возникшей у человека проблемы

4) оказать людям помощь, которая соответствует проблеме, согласно инструкциям

5) отправить людей к другому источнику помощи, если возникнет необходимость

6) информировать людей о прогрессе в решении их проблемы

7) позитивно реагировать на любые жалобы, выражать сочувствие, если требует ситуация.

8) понимать какая информация не должна быть предоставлена зрителям согласно политике безопасности места проведения мероприятия.

***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

1) Общение стюарда со зрителем: уменьшение потенциала конфликта, хорошее качество обслуживания зрителей,

2) Разнообразие и равенство: уменьшение потенциала конфликта, хорошее качество обслуживания зрителей, уменьшение юридических последствий для организации/стюарда

3) Зрители: представители различных культур, зрители с ограниченным пониманием языка, используемого в месте проведения мероприятия, инвалиды, VIP, представители СМИ

4) Информация: местоположение основных удобств, инструкции, предоставленные мероприятием/местом проведения, направления движения зрителей, указатели времени, пункты скорой помощи

5) Проблемы, возникающие у зрителей: потребность в информации и совете, проблемы при покупке билетов, потеря личных вещей, незаконное/асоциальное поведение других зрителей

6) Действия стюардов со зрителем, обращающимся с жалобами: обратите внимание на жалобу, получите объяснение в деталях, передайте информацию согласно месту проведения мероприятия, сообщите зрителю о выполненных действиях.

4) Как стюард обращается за помощью к другому персоналу: радио, экстренные номера, устно, использование кодовых слов

5) Юридические основы действий стюарда при защите себя и других: разумные, необходимые действия, сила противодействия насилию должна быть пропорциональна силе нападения, закон запрещает возмездие – только защищать себя и других (Статья 37 УК РФ. Необходимая оборона).

***Вопросы для самоконтроля:***

1) опишите, как общаться со следующими типами людей:

– организованная группа

– неорганизованные зрители

– пьяный

– эмоциональный

– с ограниченным пониманием языка

- 'VIP'
- с особыми потребностями (инвалиды и др.)
- 2) опишите, как узнать информацию, в которой люди могут нуждаться
- 3) определите информацию, которая не должна быть предоставлена зрителям согласно политике безопасности
- 4) определите местоположение коммунальных удобств (туалетные комнаты, буфеты, телефоны и т.п.) в месте проведения мероприятия
- 5) опишите действия по указанию требуемых направлений и предоставления необходимой информации
- 6) объясните важность получения всей релевантной информации, для решения проблемы
- 7) объясните важность того, чтобы быть вежливым и доброжелательным
- 8) объясните важность того, чтобы быть позитивно настроенным при обращении с жалобами на Вас и давая извинения
- 9) опишите действия в соответствии с инструкциями со следующими типами проблем:
  - потребность в информации/совете
  - проблемы покупки билетов
  - потерянные личные вещи
  - пропавшие люди
  - асоциальное/незаконное поведение других
  - жалобы/предложения об удобствах и процедурах
- 10) определите, куда отослать зрителей с теми проблемами, которые кандидат не может решить самостоятельно.
- 11) определите типы ситуаций, которые могут вызвать неадекватное (асоциальное) поведение зрителей на мероприятиях
- 12) уточните пределы полномочий и обязанностей стюардов, имеющих дело со сложным поведением зрителей
- 13) опишите, как стюарды должны реагировать на сложное поведение зрителей и предотвратить его ухудшение
- 14) определите различия между стюардами, являющимися доброжелательными и являющимися агрессивным
- 15) определите, когда и как стюарды должны обратиться к помощи и поддержке другого персонала по безопасности
- 16) обрисуйте в общих чертах юридические основы самозащиты и разумного использования силы.

***Литература: О-3,4,5,7; Д-1-5.***

***Вопросы и задания для самостоятельной работы по теме 2:***

- 1) Ответственность и полномочия, дающие право стюарду запрещать зрителям вход/въезд и право удалять зрителя с места проведения мероприятия
- 2) Действия стюардов при осуществлении контроля закрепленной за ними территории Объекта:

- перед мероприятием
- во время мероприятия
- после мероприятия.

3) Действия стюардов при осуществлении контроля за входом/выходом зрителей с Объекта:

- перед мероприятием
- во время мероприятия
- после мероприятия.

4) Выявление несанкционированного мерчандайзинга (торговля запрещенными предметами) на территориях Объекта.

5) Действия стюардов при обнаружении незаконных и запрещенных предметов.

6) Разрешение конфликтных ситуаций, возникающих при досмотре зрителей.

7) Нормативно-правовые документы, регламентирующие досмотр зрителей.

8) Кодекс поведения стюардов.

9) Информационные ресурсы в местах проведения мероприятий.

10) Виды проблем, возникающих у зрителей.

12) Действия стюардов по предотвращению проблем у зрителей и при возникновении проблем у зрителей (потерянные личные вещи и близкие люди; антиобщественное и незаконное поведение других людей).

### ***Рефераты и доклады по теме 2:***

1) Выявление и методы борьбы с несанкционированным мерчандайзингом при проведении спортивно-массовых мероприятий.

2) Правовые аспекты деятельности стюардов, регламентированные Уголовным Кодексом РФ.

## **Тема 3. Контроль зрителей и взаимодействие с проблемами толпы**

### **3.1. Наблюдение за зрителями на мероприятии, выявление мест скопления зрителей, определение возможных проблем толпы и действия, направленные на их устранение**

Типы ситуаций, которые могут привести к возникновению проблем толпы. Зоны Объекта: ограниченного доступа, открытые для зрителей, места общего пользования, другие. Возможные виды проблем толпы, возникающие на мероприятии: неожиданные движения толпы, локальное скопление, давка, чрезвычайная ситуация, разделение людей и групп, антиобщественное поведение, незаконное поведение, вход в зоны ограниченного доступа. Типы толпы: дружелюбный, агрессивный, панический. Системы контроля и наблюдения за зрителями и за зонами Объекта. Действия стюардов по предотвращению возникновения проблем толпы. Действия стюардов при локализации и ликвидации

проблем толпы. Возможные негативные ситуации, возникающие у стюардов при устранении проблем толпы, и меры по их устранению.

***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 3.1:***

Кандидат способен:

- 1) подготовить необходимые ресурсы
- 2) контролировать свое поведение и внешний вид в соответствии с инструкциями
- 3) выполнять свои обязанности беспристрастно
- 4) обращать повышенное внимание на скопления людей и условия в закрепленной за ним территории Объекта в течение всего периода несения своих обязанностей
- 5) своевременно выявлять проблемы толпы, если они возникнут.

***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

- 1) Возможные проблемы толпы: неожиданные движения толпы, скопление толпы в локальных зонах, давка, паника, разделение людей и групп, нарушение границ зон ограниченного доступа Объекта
- 2) Осуществление контроля: визуальный, видеонаблюдение, аудирование.
- 3) Действия стюардов: необходимо быть хорошо видимым толпе, предупреждение/убеждение людей, физическое сдерживание толпы, эвакуация людей. Важно минимизировать проблему, обеспечить безопасность зрителей, предотвратить панику.
- 4) Возможные ситуации, возникающие у стюардов: отказ контролировать определенную территорию, прибытие в проблемную область без достаточных ресурсов, отказ сообщить старшим стюардам о проблеме, агрессивное поведение.

***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) объясните важность тщательного наблюдения за скоплением зрителей и за зонами Объекта
- 2) объясните важность ношения средств идентификации стюарда
- 3) определите ресурсы, которые должны иметь стюарды и почему
- 4) опишите, что должны искать стюарды, наблюдая за толпой
- 5) объясните, почему для стюардов важно оставаться спокойным и следовать инструкциям, когда возникают проблемы толпы
- 6) приведите примеры того, как выполнить обязанности беспристрастно
- 7) объясните, почему личное поведение стюардов и своевременное их появление в проблемных местах важны
- 8) продемонстрируйте примеры поведения стюарда, которое является соответствующим
- 9) определите особые проблемы, которые необходимо выявлять в следующих типах областей Объекта:
  - зоны ограниченного доступа
  - зоны, открытые для зрителей
  - места общего пользования

– специальные (непубличные) зоны.

### **3.2. Выявление незаконного/антиобщественного поведения зрителей на мероприятиях и меры по его устранению. Инструкции и алгоритм действий по локализации и ликвидации проблем толпы**

Незаконное поведение людей. Антиобщественное поведение людей. Права и обязанности зрителей. Виды незаконного поведения зрителей на спортивно-массовых мероприятиях. Виды антиобщественного поведения зрителей на спортивно-массовых мероприятиях. Выявление незаконного и антиобщественного поведения зрителей на мероприятиях. Действия стюардов по пресечению незаконного поведения зрителей. Действия стюардов по пресечению антиобщественного поведения зрителей. Юридические основы деятельности стюардов по пресечению незаконного и антиобщественного поведения зрителей на спортивно-массовых мероприятиях. Система взаимодействия стюардов и полиции при проведении спортивно-массовых мероприятий. Инструкции и алгоритм действий по локализации и ликвидации проблем толпы, в том числе незаконного/антиобщественного поведения части зрителей.

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 3.2:***

Кандидат способен:

- 1) оценить и сообщить о проблеме толпы, ответив на любые вопросы старшего стюарда ясно и точно
- 2) принять меры, следуя инструкциям и согласованным процедурам
- 3) проверить, что предпринимаемые действия по решению проблемы не опасны для себя и других людей
- 4) общаться с людьми, вовлеченными в проблему толпы, и своими коллегами ясно и точно
- 5) убедить людей, вовлеченных в проблему толпы, следовать инструкциям и успокоить их
- 6) своевременно сообщать в штаб/старшим стюардам об изменениях в проблемной ситуации.

#### ***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

- 1) Важно: безопасность зрителей, законные требования, раннее вмешательство, чтобы минимизировать проблему
- 2) Незаконное поведение зрителей: расизм, громкое пение, драки, употребление наркотиков, курение.
- 3) Действия стюардов (незаконное поведение зрителей): справиться с ситуацией если возможно, если нет, то сообщить старшему стюарду (что, когда, кто, где), действовать по инструкции.
- 4) Антиобщественное поведение: опьянение, оскорбительный язык, вставание на сидячих зрительских местах, непристойное поведение.
- 5) Действия стюардов (антиобщественное поведение зрителей): справиться с ситуацией если возможно, если нет, то сообщить старшему стюарду (что, когда, кто, где), действовать по инструкции.

### ***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) почему для стюардов важно выявить и ответить на незаконное и антиобщественное поведение зрителей
- 2) определите типы незаконного поведения зрителей, которые могут произойти на мероприятиях
- 3) опишите алгоритм действий стюардов, когда они сталкиваются с незаконным поведением
- 4) определите типы антиобщественного поведения зрителей, которые могут произойти на мероприятиях
- 5) опишите алгоритм действий стюардов, когда они сталкиваются с антиобщественным поведением.
- 6) определите очевидные признаки следующих типов проблем толпы:
  - неожиданные движения толпы
  - скопление людей
  - давка
  - бедствие при чрезвычайной ситуации
  - разделение людей и групп
  - антиобщественное поведение
  - незаконное поведение
  - вход в зоны ограниченного доступа
- 7) опишите, как оценить, насколько серьезна проблема
- 8) опишите процедуры, которым необходимо следовать для решения каждого типа проблемы толпы
- 9) опишите основные методы управления конфликтами и защитную тактику
- 10) объясните, почему важно общаться с людьми, вовлеченными в проблему толпы, и своими коллегами ясно и точно
- 11) объясните, почему важно убедить людей, вовлеченных в проблему толпы, следовать инструкциям и успокоить их
- 12) опишите, как убедить людей быть спокойными
- 13) определите типы действий, которые могли бы подвергнуть опасности себя и других
- 14) опишите действия по составлению отчета о событии, чтобы в дальнейшем использовать данную информацию для обучения или корректировки планов действий и инструкций.

***Литература: О-3,4,5,7; Д-1-5.***

### ***Вопросы и задания для самостоятельной работы по теме 3:***

- 1) Раскройте содержание основных составляющих системы по профилактике конфликтов и предотвращения противоправных действий на трибунах.
- 2) Проанализируйте опыт зарубежных стран по обеспечению безопасности на стадионах (в сравнительной характеристике).



3) Сформулируйте основные методы борьбы с насилием и расистскими проявлениями при проведении спортивно-массовых мероприятий.

4) Охарактеризуйте основные символы неонацистского и расистского содержания, используемые на трибунах болельщиками правонарушителями.

5) Опишите систему взаимодействия стюардов и полиции при проведении спортивно-массовых мероприятий.

6) Охарактеризуйте дополнительные меры по обеспечению безопасности на мероприятиях с высокой степенью риска (на примере футбольных матчей).

### ***Рефераты и доклады по теме 3:***

1) Планируемые мероприятия и действия организации, обеспечивающей безопасность при проведении спортивно-массовых мероприятий.

2) Особенности подготовки стюардов по безопасности, связанные с вопросами обеспечения общественного порядка во время проведения спортивно-массовых мероприятий.

## **Тема 4. Определение и разрешение конфликтов**

### **4.1. Коммуникация с людьми в конфликтной ситуации**

Типы зрителей. Выявление конфликта. Вербальная коммуникация. Язык жестов и другие формы невербальной коммуникации. Использование коммуникации (словесной и невербальной) для снятия напряжения в конфликте. Личное пространство человека. Юридические основы действий стюарда при защите себя и других: разумные, необходимые действия, сила противодействия насилию должна быть пропорциональна силе нападения, закон запрещает возмездие – только защищать себя и других (Статья 37 УК РФ. Необходимая оборона).

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 4.1:***

Кандидат способен:

1) оставаться спокойным и выполнять действия в соответствии с инструкцией

2) общаться с людьми способом, который минимизирует и уменьшает конфликт

3) удерживать свое собственное личное пространство

4) уважать личное пространство других

5) слушать и слышать то, что говорят люди

6) показывать сочувствие

7) использовать тщательный и вежливый опрос, чтобы получить максимальную информацию о ситуации

8) обобщать и передавать информацию людям о том, что они сказали и подтверждают ли они понимание ситуации

9) понимать юридические основы своих действий при защите себя и других.

#### ***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) определите типы конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть при проведении мероприятия
- 2) опишите правильные решения для каждого из этих типов ситуаций
- 3) определите юридические основы действий стюарда при защите себя и других
- 4) объясните важность эффективной коммуникации с людьми в конфликтных ситуациях и как плохая коммуникация может ухудшить ситуацию
- 5) покажите соответствующие жесты и другие невербальные типы коммуникации, которые можно использовать в конфликтных ситуациях
- 6) объясните, что является личным пространством человека и почему важно поддерживать личное пространство
- 7) опишите, как защитить свое личное пространство и не нарушать личное пространство других
- 8) объясните, почему важно показать, что стюард внимательно слушает то, что говорят стороны конфликта
- 9) опишите, как продемонстрировать внимательное отношение к говорящему человеку
- 10) опишите, как показать сочувствие
- 11) объясните, почему показ сочувствия так важен
- 12) опишите, как использовать тщательный и вежливый опрос, чтобы получить максимальную информацию о ситуации
- 13) объясните, почему важно обобщать и передавать информацию людям о том, что они сказали.

#### **4.2. Действия по разрешению конфликта**

Действия стюарда в ситуациях, когда возникает конфликт между людьми: зритель–зритель, зритель–стюард, зритель–другой персонал Объекта, зритель–участник мероприятия. Достижение места конфликта. Необходимое бездействие, наблюдение. Оценивание рисков. Совет или предупреждение. Требование помощи у другого персонала. Обеспечение собственной безопасности. Инструкции. Обеспечение безопасности сторон конфликта. Безопасность других зрителей и персонала. Предоставление конфликтующим сторонам совета и предупреждений. Сбор и передача информации о конфликте. Помощь другого персонала по безопасности при необходимости.

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 4.2:***

Кандидат способен:

- 1) оценить риски для себя и других в ситуации
- 2) оценить серьезность ситуации и поведения людей
- 3) обеспечить свою личную безопасность
- 4) выполнить действия, согласованные с инструкцией для типа ситуации и людей
- 5) собрать и сообщить необходимую информацию о вовлеченных в конфликт людях и ситуации.

#### ***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) опишите, как выполнить оценку степени риска в конфликтных ситуациях и факторов, которые должны быть учтены
- 2) определите ситуации, которым это соответствовало бы:
  - стюард ничего не делает
  - стюард поддерживает наблюдение
  - стюард дает совет или предупреждение
  - стюард составляет отчет
  - стюард удаляет участников конфликта с Объекта
  - стюард задерживает участников конфликта
- 3) объясните, почему стюарды должны сообщить старшему стюарду/в диспетчерскую о своем начальном выборе действия
- 4) объясните, почему стюарды должны собрать и сообщить информацию о вовлеченных в конфликт людях и ситуации
- 5) опишите, как собрать и сообщить объективную и достоверную информацию
- 6) опишите, как обеспечить собственную личную безопасность и безопасность других людей, вовлеченных в конфликтную ситуацию
- 7) объясните, почему важно вести точный учет того, что произошло
- 8) опишите что стюарды должны зафиксировать, чтобы использовать в качестве доказательств
- 9) определите другие источники доказательств, которые могут использоваться при дальнейшем разбирательстве.

***Литература: О-1,3,4,5,7; Д-1-5.***

***Вопросы и задания для самостоятельной работы по теме 4:***

- 1) Типы конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть при проведении мероприятия, и методы их решения
- 2) Юридические основы действий стюарда при защите себя и других. Понятие «необходимая оборона» в трактовке УК РФ.
- 3) Вербальные и невербальные способы общения людей между собой
- 4) Понятие «личное пространство человека». Почему важно учитывать личное пространство человека в конфликтной ситуации
- 5) Сбор и своевременная передача объективной и достоверной информации о возникающей конфликтной ситуации.
- 6) Риски и другие факторы в конфликтах, которые должны учитываться стюардами при формировании своего решения каким образом участвовать в разрешении конфликта.

***Рефераты и доклады по теме 4:***

- 1) Выявление, фиксация и обработка доказательств, влияющих на последующее расследование конфликта, приведшего к значительному ущербу частной собственности или здоровья пострадавшего в нем.

2) Нормативно-правовая база деятельности стюардов, направленной на решение конфликтных ситуаций.

## **Тема 5. Работа в команде**

### **5.1. Эффективная работа с коллегами**

Функции и взаимоотношения всего персонала, обеспечивающего *stewarding*. Деятельность стюарда как члена команды по *stewarding*. Коллеги: стюарды, помощники стюардов, старшие стюарды. Коммуникации: устные, письменные.

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 5.1:***

Кандидат способен:

- 1) устанавливать рабочие отношения с коллегами, которые помогают ему вместе работать хорошо
- 2) общаться с коллегами ясно и понятно
- 3) поддерживать стандарты своего профессионального поведения
- 4) выполнять свои обязанности и обязательства перед коллегами в соответствии с инструкциями, или вовремя предупреждать своих коллег, если он не может сделать то, что коллеги от него ожидают
- 5) обращаться за помощью и информацией при необходимости
- 6) предоставлять коллегам помощь и информацию, когда это необходимо, если это соответствует политике безопасности и инструкциям организации
- 7) участвовать в дискуссиях команды
- 8) выполнять правильные действия, если возникают разногласия или трудности с коллегами.

#### ***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) определите ценности или своды правил, относящиеся к работе, которую выполняют стюарды
- 2) объясните важность эффективной работы команды
- 3) опишите, как улучшение собственной работы стюарда и работы его команды может улучшить организацию и уровень обслуживания в целом
- 4) объясните, что означает понятие «хорошие рабочие отношения» с коллегами
- 5) опишите, как установить хорошие рабочие отношения с коллегами
- 6) объясните, почему важно общаться с коллегами ясно и понятно
- 7) опишите, как общаться со старшими стюардами, офицерами по безопасности и другими руководителями организации
- 8) перечислите обязанности, за которые стюарды несут ответственность
- 9) объясните, почему важно выполнять обязанности в соответствии с инструкциями или вовремя предупредить коллег, если это невозможно сделать
- 10) опишите ситуации, в которых стюарды могут нуждаться в помощи в своей работе и почему они должны всегда обращаться за помощью и информацией в этих ситуациях

11) опишите ситуации, в которых стюарды, возможно, должны предоставить помощь и информацию своим коллегам

12) опишите ситуации, в которых стюарды не должны предоставлять помощь и информацию своим коллегам

13) объясните цель командных собраний стюардов

14) объясните, почему обсуждения внутри команды важны и почему важно собирать собрания стюардов

15) опишите действия по локализации и ликвидации конфликта внутри организации.

## **5.2. Улучшение собственной работы**

Аспекты работы стюарда. Критика и самокритика. Составление индивидуальных планов работы, ведение дневников. Функции, полномочия и обязанности стюарда и старшего стюарда. Определение областей профессиональных знаний, в которых можно прогрессировать. План улучшения работы. План дальнейшего обучения. Методы и средства повышения профессиональной квалификации.

### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 5.2:***

Кандидат способен:

1) оценивать все аспекты своей работы

2) интересоваться мнением коллег и зрителей о своей профессиональной пригодности

3) использовать конструктивную критику в своем самообразовании

4) работать с соответствующим человеком, чтобы:

– определить свои преимущества и области, где необходимо улучшить свою работу

– определить новые области умений и знаний, в котором он, возможно, нуждается для выполнения будущих обязанностей

– планировать пути улучшения своей работы и повышения квалификации

5) заниматься дальнейшим образованием и развитием

6) регулярно наблюдать и контролировать свое дальнейшее развитие.

### ***Вопросы для самоконтроля:***

1) объясните, почему важно непрерывно улучшить собственную работу

2) объясните, почему важно оценивать собственную работу и получать обратную связь от коллег

3) объясните, что означает ‘позитивно воспринимать критику’ и почему это важно

4) определите коллегу в организации, с которым можно заниматься развитием профессиональных компетенций и знаний

5) опишите действия, которые необходимо выполнить, чтобы принять участие в дальнейшем образовании и развитии.

### **5.3. Помощь в улучшении работы организации**

Система развития организации, обеспечивающей *stewarding*. Обратная связь со зрителями. Определение потенциальных к улучшению сфер деятельности организации. Алгоритм действий стюарда, предлагающего варианты улучшения деятельности организации.

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 5.3:***

Кандидат способен:

- 1) узнавать у зрителей о качестве услуг, которые предоставляет организация, обеспечивающая *stewarding*
- 2) определять меры по улучшению услуг организации для зрителей
- 3) предлагать эти меры по улучшению своим коллегам, выполнив правильные процедуры
- 4) обсуждать с коллегами, как эти улучшения могут быть осуществлены
- 5) помогать улучшать услуги *stewarding* так, чтобы они удовлетворили потребности зрителей.

#### ***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) опишите типы ситуаций, в которых зрители дают информацию об услугах *stewarding*, которые они получают
- 2) объясните, почему важно иметь обратную связь со зрителями
- 3) опишите, как определить сферы деятельности, в которых работа команды могла быть улучшена
- 4) опишите процедуры, которые должны выполнить стюарды для того, чтобы сделать предложения о том, как улучшить услуги *stewarding* для зрителей
- 5) объясните, почему важно обсудить предложения с коллегами и принять во внимание их идеи.

***Литература: О-2,5,6; Д-2,4,5.***

#### ***Вопросы и задания для самостоятельной работы по теме 5:***

- 1) Функции, права и обязанности всего персонала, обеспечивающего *stewarding*.
- 2) Деятельность стюарда как члена команды по *stewarding*. Взаимоотношения стюарда с коллегами:
  - стюард—стюард
  - стюард—старший стюард
  - стюард—младший стюард
  - стюард—офицер по безопасности или другой руководитель организации, проводящей мероприятие.
- 3) Инструкции, регламентирующие деятельность стюарда, организации, обеспечивающей *stewarding*
- 4) Командные собрания стюардов. Их цели и задачи.
- 5) Составление индивидуальных планов работы. Определение областей профессиональной деятельности, в которых можно и нужно совершенствовать свои знания и умения. Составление планов дальнейшего обучения.

- 6) Пути повышения профессиональной квалификации стюарда.
- 7) Обратная связь стюардов со зрителями. Предложения по улучшению работы организации, обеспечивающей *stewarding*.

#### ***Рефераты и доклады по теме 5:***

- 1) Влияние зрителей на совершенствование профессиональной деятельности стюардов по безопасности.
- 2) Иерархические отношения в организации, обеспечивающей *stewarding* на спортивно-массовых мероприятиях.

### **Тема 6. Действия при несчастных случаях и чрезвычайных ситуациях**

#### **6.1. Оказание первой помощи зрителям и персоналу при получении травмы, раны или проявлении признаков заболевания**

Риски, которым могут быть подвергнуты зрители, VIP, игроки и/или официальные лица и любое другое лицо, присутствующее на спортивно-массовом мероприятии. Типы пострадавших: взрослые, дети, инвалиды. Наиболее распространенные виды травм, которые возможно получить на мероприятии. Наиболее распространенные виды заболеваний, которые могут обостриться на мероприятии. Квалифицированная помощь: скорая медицинская помощь, аварийные службы организации. Действия стюарда при выявлении несчастного случая или обострения заболевания у человека на мероприятии. Информация о несчастном случае или заболевании, которую стюарду необходимо сообщить экстренным службам и старшему стюарду.

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 6.1:***

Кандидат способен:

- 1) сохранять спокойствие и следовать инструкциям
- 2) защитить пострадавшего и окружающих его людей от дальнейшего риска
- 3) вызвать квалифицированную помощь в соответствии с состоянием пострадавшего
- 4) обеспечить уверенность и комфорт для пострадавшего и окружающих его людей
- 5) дать квалифицированным специалистам ясную и точную информацию о том, что произошло
- 6) составить отчет об инциденте в соответствии с инструкцией.

***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

- 1) Важно: минимизируйте последствия травмы, предотвратите панику, заверьте несчастный случай, быстро сообщите о нем старшему стюарду, экстренным службам (скорая помощь, МЧС, полиция)
- 2) Типы травм и заболеваний:
  - Легкая травма/болезнь (которую можно обработать/минимизировать действие на территории Объекта): травмированное колено, порез пальца, проявление слабых аллергических реакций, головная боль, тошнота и т.д.

– Серьезная травма/болезнь (которая требует квалифицированной медицинской помощи): удар по голове, контузия, повреждение опорно-двигательного аппарата (переломы, вывихи, резаные и колотые раны), внутренних органов, органов чувств, проблемы с сердечно-сосудистой системой, приступ астмы, приступ эпилепсии и т.д.

3) Действия стюарда: защита людей от дальнейшего вреда, обеспечение комфорта и уверенности в оказании помощи, обращение к компетентной помощи, вызов компетентной помощи

4) Информация, которую необходимо сообщить: местоположение несчастного случая, детали инцидента и свидетели, описание травмы или заболевания, существующих болезней, текущего лечения последствий несчастного случая

– Важно: стюард обязан сообщать старшему стюарду, экстренным службам о несчастных случаях и инцидентах. Своевременное и правильное сообщение позволит предотвратить судебные тяжбы/жалобы, выявит необходимость в дополнительном обучении, позволит скорректировать, если необходимо, планы по предотвращению чрезвычайных ситуаций на Объекте, помощь в дальнейшем расследовании инцидента.

– Действия: сообщить старшему стюарду, зафиксировать несчастный случай в соответствующем журнале.

### ***Вопросы для самоконтроля:***

1) описать значения или кодексы практики, имеющие отношение к работе, которую выполняют стюарды

2) объяснить важность борьбы с авариями и чрезвычайными ситуациями оперативно, спокойно и правильно

3) определить типы травм и болезней, которые могут возникнуть у зрителей, находящихся в сфере деятельности стюардов

4) описать, как бороться с этими травмами и болезнями до прибытия квалифицированной помощи

5) определить, оказывать ли первую помощь на месте или немедленно позвонить в службу спасения, в зависимости от ситуации и организационных процедур

6) определить, кто оказал первую помощь на месте и как с ними связаться

7) описать действия, которые должны сделать стюарды, чтобы связаться с аварийными службами

8) объяснить, почему важно защитить пострадавшего и окружающих его людей от дальнейшего вреда

9) описать действия, которые необходимо предпринять, чтобы защитить пострадавшего и других людей от дальнейшего вреда

10) объяснить, почему важно обеспечить комфорт и уверенность пострадавшему и окружающим его людям

11) описать, как обеспечить уверенность и комфорт пострадавшему и окружающим его людям



- 12) описать обязанности стюарда при несчастных случаях
- 13) описать действия стюарда при несчастных случаях.

## **6.2. Действия стюардов при возникновении чрезвычайной ситуации (ЧС) на мероприятии. План мероприятий при возникновении ЧС.**

Типы чрезвычайных ситуаций (ЧС), которые могут произойти на спортивно-массовых мероприятиях. Риски возникновения ЧС на Объектах. Предотвращение возникновения ЧС. Планирование действий на Объектах при возникновении ЧС. Ответственность за возникновение ЧС на Объектах при проведении спортивно-массовых мероприятий. Действия стюардов по предотвращению возникновения ЧС на Объектах. Действия стюардов при возникновении ЧС на Объектах. Необходимый персонал для борьбы с ЧС. Специальные зоны Объекта.

### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 6.2:***

Кандидат способен:

- 1) дать людям, вовлеченным в ЧС, четкие и правильные инструкции по их поведению
- 2) выполнять свою роль при возникновении ЧС спокойно и правильно
- 3) обеспечивать безопасность людей, вовлеченных в ЧС
- 4) следовать установленным процедурам отчетности по чрезвычайной ситуации
- 5) сообщать о любых проблемах, возникающих во время своих действий в ЧС, соответствующим коллегам

***Вопросы, на которые кандидату необходимо обратить особое внимание при самостоятельной подготовке:***

1) Важно: минимизируйте последствия травмы, предотвратите панику, заверьте несчастный случай, быстро сообщите о нем старшему стюарду, экстренным службам (скорая помощь, МЧС, полиция)

2) Типы чрезвычайных ситуаций: пожар, бомба, наводнение, массовые беспорядки, катастрофа (например, обрушение зданий, сооружений, конструкций), неисправность аварийно-спасательного оборудования.

3) Действия стюардов: согласно планам действий, на Объектах при возникновении ЧС

4) Информация, которую необходимо сообщить: местоположение очага ЧС, тип ЧС.

– Важно: стюард обязан сообщать старшему стюарду, экстренным службам о ЧС. Это предотвратит в будущем от судебной тяжбы/жалоб, выявит необходимость в дополнительном обучении, позволит скорректировать, если необходимо, планы по предотвращению чрезвычайных ситуаций на Объекте, помощь в дальнейшем расследовании инцидента.

– Действия: сообщить старшему стюарду, зафиксировать ЧС в соответствующем журнале.

***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) почему важно реагировать на чрезвычайные ситуации быстро, хладнокровно и правильно
- 2) определите типы ЧС, которые могут произойти на спортивно-массовых мероприятиях
- 3) действия стюардов при наступлении ЧС на мероприятии
- 4) определите роли и обязанности персонала по безопасности на своих рабочих местах для каждого типа чрезвычайной ситуации
- 5) перечислите типы проблем, которые могут произойти во время принятия мер по предотвращению или ликвидации ЧС
- 6) как реагировать на проблемы во время принятия мер по предотвращению или ликвидации ЧС
- 7) почему о проблемах во время принятия мер по предотвращению или ликвидации ЧС нужно сообщить.

***Литература: О-2,4,5; Д-1,2,5.***

***Вопросы и задания для самостоятельной работы по теме 6:***

- 1) описать аварийные действия стюардов при возникновении следующих ЧС:
  - пожары
  - аварии оборудования, обрушение конструкций и сооружений
  - пропавшие без вести в результате пожаров, аварий, обрушения конструкций
- 2) описать инструкции, которым необходимо следовать людям, вовлеченным в каждый из типов происшествия
- 3) описать процедуры по составлению отчета о ЧС для своей организации
- 4) описать типы проблем, которые могут возникнуть у стюардов во время их аварийных действий при ЧС
- 5) объяснить, почему стюарды должны сообщать об этих проблемах
- 6) определить, кому данные проблемы должны быть сообщены.

***Рефераты, доклады по теме 6:***

1. Планирование действий при чрезвычайных обстоятельствах на спортивно-массовых мероприятиях (на примере конкретного спортивного объекта).

### III. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ПРОГРАММЫ

*Таблица 3.2.3 - Тематический план изучения программы*

№	Наименование разделов и тем	Аудиторные часы			Самостоятельная работа (формы, часы)	Интерактивные формы обучения	Формы текущего контроля
		Лекции	Практика	Всего			
1	Подготовка к массовым мероприятиям, политика безопасности	2	4	10	2 ч. Работа с литературой и интернет-ресурсами	деловая игра	подготовка докладов, тест, контр. задания
2	Управление входом, выходом и движением людей на мероприятиях	2	6	14	2 ч. Работа с литературой, нормативно-правовыми документами	деловая игра	подготовка докладов, тест, контр. задания
3	Контроль зрителей и взаимодействие с проблемами толпы	2	6	14	2 ч. Работа с литературой и интернет-ресурсами, решение аналитических задач	решение ситуативных задач, деловая игра	подготовка докладов, тест, контр. задания
4	Определение и разрешение конфликтов	4	6	14	2 ч. Работа с литературой, нормативно-правовыми документами	решение ситуативных задач	подготовка докладов, тест, контр. задания
5	Работа в команде	4	6	10	2 ч. Работа с литературой и интернет-ресурсами	деловая игра	подготовка докладов, тест, контр. задания
6	Действия при несчастных случаях и чрезвычайных ситуациях	2	6	10	2 ч. Работа с литературой, нормативно-правовыми документами	деловая игра	подготовка докладов, тест, контр. задание
7	Разговорный английский язык	-	8	12	2 ч. Сам. работа	деловая игра	контр. задание
<b>Итого:</b>		<b>16</b>	<b>42</b>	<b>58</b>	<b>14</b>		<b>Экзамен</b>

### IV. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения программы «Контролер-распорядитель» используются следующие образовательные технологии:

#### 1. Стандартные методы обучения:

– лекции, в том числе интерактивные;

- семинары, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- письменные домашние задания;
- консультации преподавателей;
- самостоятельная работа кандидатов.

## **2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:**

- групповые дискуссии;
- решение ситуативных задач;
- обсуждение письменных или устных домашних заданий;
- анализ конкретных ситуаций (case-study)
- обсуждение подготовленных кандидатами рефератов;
- доклады, подготовленные кандидатами в виде презентаций, и их обсуждение.

При реализации программы «Стюард (контролер-распорядитель) по безопасности зрителей на спортивно-массовых мероприятиях» используются следующие **интерактивные образовательные технологии:**

- электронная версия учебников;
- мультимедиа пособие для отработки практических навыков;
- деловые игры для более глубокого освоения теоретического материала;
- решение ситуативных задач в ходе сравнительного анализа конкретных проблемных ситуаций;
- разбор конкретных ситуаций в целях выработки навыков применения теории при анализе реальных проблем;
- внеаудиторная работа.

## **3. Учебно-полевая практика**

Для полноценной подготовки кандидатов программа «Стюард (контролер-распорядитель) по безопасности зрителей на спортивно-массовых мероприятиях» предусматривает проведение части практических занятий по каждому из разделов курса в местах проведения спортивно-массовых мероприятий. Во время учебно-полевой практики кандидат закрепляет теоретические знания и практические навыки работы контролером-распорядителем по безопасности зрителей, приобретенные во время аудиторных и самостоятельных занятий.

## **V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ**

Аналогичное программе «Младший контролер-распорядитель»

## VI. УЧЕБНО-ПОЛЕВАЯ ПРАКТИКА

При прохождении учебно-полевой практики кандидату необходимо доказать, что он соответствует всем требованиям разделов программы, перечисленным в пунктах «Критерии оценки знаний», посредством его практической работы и выполнения контрольных заданий. Эксперт, назначаемый из числа преподавателей программы или специалистов принимающей организации, наблюдает за тем, как кандидат выполняет свои профессиональные обязанности, контрольные мероприятия и оценивает правильность их выполнения. Контрольных проверок кандидата должно быть не менее двух по каждому из разделов программы. Эксперт должен требовать, чтобы кандидат показал, что он знает и понимает, как выполнить задание. Эксперт должен провести достаточные наблюдения и собрать необходимые доказательства самостоятельной работы кандидата, чтобы гарантировать, что кандидат отвечает всем требованиям квалификации «Контролер-распорядитель». Эти доказательства могут быть собраны через комбинацию наблюдений эксперта, отзыва руководителя практики со стороны организации, обеспечивающей безопасность на Объекте, оценку контрольных мероприятий.

### Тема 1. Подготовка к массовым мероприятиям, политика безопасности

Результаты 1), 2) и 3), представленные ниже, должны быть оценены с помощью доказательств, собранных на рабочем месте, в то время, когда кандидат готовится к реальному мероприятию в качестве стюарда.

#### **1) Результат учебной деятельности по разделу 1.1**

Готовясь к *stewarding* действиям, кандидат должен собрать, по крайней мере, три из следующих типов ресурсов:

- а) средства связи
- б) оборудование для обеспечения безопасности
- в) ключи
- г) руководство;

и отметить все следующие типы информации:

- а) потенциальные опасности и риски
- б) процедуры *stewarding*
- в) правила места проведения мероприятия.

Если кандидат может собрать только три типа ресурсов, результат должен быть подвергнут сомнению.

#### **2) Результат учебной деятельности по разделу 1.2**

При выявлении физических опасностей и противодействии им кандидат должен проверить, по крайней мере, три из следующих типов оборудования:

- а) оборудование для обеспечения безопасности
- б) оборудование для обнаружения опасности
- в) аварийное оборудование
- г) знаки и уведомления

и определить все следующие типы опасностей

- а) угроза терроризма
- б) физические опасности
- в) пожарная опасность
- г) антисанитария
- д) неисправное аварийное оборудование

и во всех следующих типах зон

- а) зоны ограниченного доступа
- б) открытые для зрителей зоны
- в) места общественного пользования
- г) непубличные области.

Если кандидат может проверить только три типа оборудования, результат должен быть подвергнут сомнению.

### ***3) Результат учебной деятельности по разделу 1.3***

Кандидат должен выявить все следующие типы зон Объекта:

- а) зоны ограниченного доступа
- б) открытые для зрителей зоны
- в) места общественного пользования
- г) непубличные области.

Результаты учебной деятельности 1), 2) и 3) могут быть также оценены через:

- профессиональное обсуждение
- устные вопросы/ответы
- вопросы, требующие письменных ответов.

Для оценки результатов 1) и 2) могут использоваться модельные объекты в «Училище олимпийского резерва №1»: спортивные залы, служебные помещения и т.п.

## **Тема 2. Управление входом, выходом и перемещением зрителей на спортивно-массовом мероприятии**

Результаты 1) и 3), представленные ниже, должны быть оценены с помощью доказательств, собранных на рабочем месте, в то время, когда кандидат управляет входом, выходом и движением зрителей на реальном мероприятии. Результат 2) может быть оценен на реальном Объекте или на модельных объектах в «Училище олимпийского резерва №1».

### ***1) Результат учебной деятельности по разделу 2.1***

При управлении входом, выходом и движением зрителей кандидат должен иметь, по крайней мере, три из следующих типов ресурсов:

- а) средства связи
- б) оборудование для обеспечения безопасности
- с) ключи
- д) руководство

и взаимодействовать с, по крайней мере, двумя из следующих типов зрителей:

- а) организованные группы
- б) неорганизованные
- в) пьяные
- г) эмоциональные
- д) с ограниченным пониманием языка
- е) 'VIP'
- ж) с особыми потребностями.

Если кандидат может выбрать только два типа ресурсов и взаимодействовать с двумя типами зрителей, результат должен быть подвергнут сомнению.

### ***2) Результат учебной деятельности по разделу 2.2***

Досматривая зрителей, кандидат должен уметь взаимодействовать с, по крайней мере, тремя из следующих типов людей:

- а) организованные группы
- б) неорганизованные
- в) пьяные
- г) эмоциональные
- д) с ограниченным пониманием языка
- е) 'VIP'
- ж) с особыми потребностями

и искать, по крайней мере, два из следующих типов предметов:

- а) предметы, которые могут использоваться в качестве оружия
- б) алкоголь
- в) предметы, запрещенные организацией, проводящей мероприятие.

Если кандидат может взаимодействовать только с двумя типами зрителей и двумя типами предметов, результат должен быть подвергнут сомнению.

### ***3) Результат учебной деятельности по разделу 2.3***

Предоставляя информацию и совет зрителю, кандидат должен уметь взаимодействовать с, по крайней мере, тремя из следующих типов людей:

- а) организованные группы
  - б) неорганизованные
  - в) пьяные
  - г) эмоциональные
  - д) с ограниченным пониманием языка
  - е) 'VIP'
  - ж) с особыми потребностями
- и с двумя из следующих типов проблем:
- h) потребность в информации/совете
  - i) проблемы покупки билетов
  - j) потерянные вещи
  - k) пропавшие люди
  - l) антиобщественное/незаконное поведение других людей

т) жалобы/предложения об организации, проводящей мероприятия, и процедурах.

Если кандидат может взаимодействовать только с двумя типами людей и двумя типами проблем, результат должен быть подвергнут сомнению.

Результаты учебной деятельности 1), 2) и 3) могут быть также оценены через:

- профессиональное обсуждение
- устные вопросы и ответы
- вопросы, требующие письменных ответов.

### **Тема 3. Контроль зрителей и взаимодействие с проблемами толпы**

Результаты 1) и 2), представленные ниже, должны быть оценены с помощью доказательств, собранных на рабочем месте, в то время, когда кандидат контролирует толпу на реальном мероприятии зрителя.

#### ***1) Результат учебной деятельности по разделу 3.1***

Контролируя толпу, кандидат должен иметь, по крайней мере, три из следующих типов ресурсов:

- а) средства связи
  - б) оборудование для обеспечения безопасности
  - в) ключи
  - г) руководство
- и контролировать два из следующих типов толп:

- а) дружественный
- б) агрессивный
- в) панический

во всех следующих типах зон Объекта:

- а) зоны ограниченного доступа
- б) открытые для зрителей зоны
- в) места общественного пользования
- г) непубличные области

и определить, по крайней мере, четыре из следующих типов проблем толпы:

- а) неожиданные движения толпы
  - б) локальное скопление
  - в) давка
  - г) бедствие при чрезвычайной ситуации
  - д) разделение людей и групп
  - е) антиобщественное поведение
  - ж) незаконное поведение
- з) вход в зоны ограниченного доступа.

Если кандидат может взаимодействовать только с двумя типами ресурсов, двумя типами зрителей и четырьмя типами проблем толпы, результат должен быть подвергнут сомнению.



## **2) Результат учебной деятельности по разделу 3.2**

Имея дело с проблемами толпы, кандидат должен уметь действовать с, по крайней мере, четырьмя из следующих типов проблем толпы:

- а) неожиданные движения толпы
- б) локальное скопление
- в) давка
- г) бедствие при чрезвычайной ситуации
- д) разделение людей и групп
- е) антиобщественное поведение
- ж) незаконное поведение
- з) вход в зоны ограниченного доступа

взаимодействовать, по крайней мере, с двумя из следующих типов зрителей:

- а) организованные группы
- б) неорганизованные
- в) пьяные
- г) эмоциональные
- д) с ограниченным пониманием языка
- е) 'VIP'
- ж) с особыми потребностями

и уметь осуществлять все следующие типы действия:

- а) удаление людей и объектов
- б) сдерживание толпы
- в) быть видимым толпе
- г) убеждение
- д) предупреждение.

Если кандидат может взаимодействовать только с четырьмя типами проблем толпы и двумя типами зрителей, результат должен быть подвергнут сомнению.

Результаты учебной деятельности 1) и 2) могут быть также оценены через:

- профессиональное обсуждение
- устные вопросы и ответы
- вопросы, требующие письменных ответов.

## **Тема 4. Определение и разрешение конфликтов**

Результаты 1) и 2), представленные ниже, должны быть оценены с помощью доказательств, собранных на рабочем месте, в то время, когда кандидат имеет дело с реальным конфликтом или реалистическими моделированиями конфликтных ситуаций.

### **1) Результат учебной деятельности по разделу 4.1**

Кандидат должен знать и уметь использовать все следующие методы коммуникации с другими людьми в конфликтных ситуациях:

- а) вербальная коммуникация

- б) язык жестов
  - в) другие формы невербальной коммуникации
- и должен уметь общаться с двумя из следующих типов зрителей:
- а) организованные группы
  - б) неорганизованные
  - в) пьяные
  - г) эмоциональные
  - д) с ограниченным пониманием языка
  - е) 'VIP'
  - ж) с особыми потребностями.

Если кандидат может взаимодействовать только с двумя типами зрителей, результат должен быть подвергнут сомнению.

#### ***2) Результат учебной деятельности по разделу 4.2***

Решая конфликт, кандидат должен продемонстрировать владение всеми следующими типами процедур:

- а) ничего не делайте
  - б) поддерживайте наблюдение
  - в) дайте совет или предупреждение
  - г) запрос помощи
- с двумя из следующих типов зрителей:
- а) организованные группы
  - б) неорганизованные
  - в) пьяные
  - г) эмоциональные
  - д) с ограниченным пониманием языка
  - е) 'VIP'
  - ж) с особыми потребностями.

Результаты учебной деятельности 1) и 2) могут быть также оценены через:

- профессиональное обсуждение
- устные вопросы и ответы
- вопросы, требующие письменных ответов.

### **Тема 5. Работа в команде**

Результаты 1), 2) и 3), представленные ниже, должны быть оценены с помощью доказательств, собранных на рабочем месте, в то время, когда кандидат работает частью команды.

#### ***1) Результат учебной деятельности по разделу 5.1***

Работая с коллегами, кандидат должен эффективно взаимодействовать, по крайней мере, со всеми типами коллег:

- а) работа с другими стюардами
  - б) работа с подчиненными
  - в) работа со старшим стюардом
- и все следующие типы коммуникации:

- а) разговорный
- б) письменный.

Если кандидат может взаимодействовать только с двумя типами коллег, результат должен быть подвергнут сомнению.

### **2) *Результат учебной деятельности по разделу 5.2***

Улучшая свою собственную работу, кандидат должен эффективно взаимодействовать, по крайней мере, со всеми типами коллег:

- а) работа с другими стюардами
- б) работа с подчиненными
- в) работа со старшим стюардом

Если кандидат может взаимодействовать только с двумя типами коллег, результат должен быть подвергнут сомнению.

### **3) *Результат учебной деятельности по разделу 5.3***

Улучшая работу своей организации, кандидат должен эффективно взаимодействовать, по крайней мере, со всеми типами коллег:

- а) работа с другими стюардами
- б) работа с подчиненными
- в) работа со старшим стюардом

Если кандидат может взаимодействовать только с двумя типами коллег, результат должен быть подвергнут сомнению.

Результаты учебной деятельности могут быть также оценены через:

- профессиональное обсуждение
- устные вопросы и ответы
- вопросы, требующие письменных ответов.

## **Тема 6. Действия при несчастных случаях и чрезвычайных ситуациях**

Результаты 1) и 2), представленные ниже, должны быть оценены с помощью доказательств, собранных на рабочем месте, в то время, когда кандидат имеет дело с аварией или чрезвычайной ситуацией, или через реалистичное моделирование ЧС.

### **1) *Результат учебной деятельности по разделу 6.1***

Имея дело с травмами и признаками заболевания, кандидат должен уметь взаимодействовать с, по крайней мере, двумя из следующих типов пострадавших:

- а) взрослый
- б) ребенок
- в) человек с особыми потребностями (инвалид)

оказывать пострадавшему, по крайней мере, один из следующих типов квалифицированной помощи:

- а) первую помощь на месте
- б) вызов скорой помощи

и при, по меньшей мере, одном из следующих видов условий:

- е) незначительные травмы, которые могут быть локализованы на месте
- г) незначительные болезни, которые могут быть локализованы на месте
- ч) тяжелые травмы, требующие медицинской помощи
- я) заболевания, требующие медицинского наблюдения.

Если кандидат умеет действовать только с одним типом пострадавших, оказывать один тип помощи и при одном виде условий на рабочем месте стюарда в реальной ситуации или при моделировании, результат должен быть подвергнут сомнению.

## **2) *Результат учебной деятельности по разделу 6.2***

Имея дело с действиями при ЧС, кандидат должен уметь взаимодействовать с, по крайней мере, двумя из следующих типов пострадавших:

- а) взрослый
- б) ребенок
- в) человек с особыми потребностями (инвалид).

Если кандидат умеет действовать только с одним типом пострадавших на рабочем месте стюарда в реальной ситуации или при моделировании, результат должен быть подвергнут сомнению.

Результаты обучения 1) и 2) могут быть также оценены через:

- профессиональное обсуждение
- устные вопросы и ответы
- вопросов, требующих письменных ответов.

## **VII. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

Для получения данной квалификации кандидаты обязаны выполнить следующие контрольные мероприятия:

1) Письменные тесты, оценивающие знание кандидата по каждой теме курса (см. таблицу 3.2.4). Сданным считается тест, в котором кандидат набрал не менее 60 % правильных ответов. За каждый сданный тест кандидату начисляется 1 балл.

2) Контрольные мероприятия по каждому разделу курса, проводимые на спортивном объекте во время прохождения учебно-полевой практики. Примерная структура контрольных заданий и оцениваемые результаты приведены в разделе VI. УЧЕБНО-ПОЛЕВАЯ ПРАКТИКА. Каждое успешно выполненное задание оценивается в 1 балл.

**Таблица 3.2.4 - Примерная структура и результат контрольного тестирования**

<b>Тест 1</b>	<b>Продолжительность 45 мин.</b>		
<b>Тема 1</b>	Результат	Кол-во вопросов	% в общей оценке по тесту
	Понимать роли и обязанностей стюардов и другого персонала на мероприятиях	12	48
	Знать, как стюарды готовятся к своим обязанностям на мероприятиях	8	32
	Знать, как стюарды выявляют и реагируют на опасности в местах проведения мероприятий	5	20
	<b>ИТОГО</b>	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>Тест 2</b>	<b>Продолжительность 45 мин.</b>		
<b>Тема 2</b>	Знать, как стюарды контролируют вход, выход и движение зрителей на мероприятии	8	31
	Знать, как стюарды выявляют и реагируют на незаконные и запрещенные предметы на мероприятиях	4	15
	Знать, как стюарды помогают зрителем с решением их проблем на мероприятиях	8	31
	Знать, как стюарды реагируют на неадекватное поведение зрителей на мероприятиях	6	23
	<b>ИТОГО</b>	<b>26</b>	<b>100</b>
<b>Тест 3</b>	<b>Продолжительность 30 мин.</b>		
<b>Тема 3</b>	Знать, как стюарды определяют и реагируют на возможные проблемы толпы на мероприятиях	10	67
	Знать, как стюарды выявляют незаконное и антиобщественное поведение зрителей на мероприятиях и реагируют на него	5	33
	<b>ИТОГО</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
<b>Тест 4</b>	<b>Продолжительность 45 мин.</b>		
	Знать, как общаться с людьми в конфликтных ситуациях без ущерба себе	12	48
	Знать алгоритм действий, чтобы решить конфликт	8	32
	Понимать необходимые и достаточные предпосылки для обращения за помощью к другому персоналу по безопасности.	5	20
	<b>ИТОГО</b>	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>Тест 5</b>	<b>Продолжительность 30 мин.</b>		
	Понимать деятельность стюарда как члена команды по stewarding	10	67
	Понимать особенности профессионального самосовершенствования и систему развития организации	5	33
	<b>ИТОГО</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
<b>Тест 6</b>	<b>Продолжительность 30 мин.</b>		
<b>Тема 6</b>	Уметь оказывать первую помощь людям при получении травмы или проявлении признаков заболевания	8	50
	Знать, какие выполнить действия в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	8	50
	<b>ИТОГО</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

При наборе 20 баллов кандидат допускается к экзамену, при успешной сдаче которого получает квалификацию «Контролер-распорядитель» с выдачей удостоверения установленного образца.

### ***Примерные вопросы для подготовки к экзамену:***

- 1) Что собой представляет политика безопасности при проведении спортивно-массовых мероприятий.
- 2) Перечислите основные законодательные и нормативно-правовые акты, регулирующие систему безопасности при проведении спортивно-массовых и иных зрелищных мероприятий.
- 3) Раскройте содержание основных понятий, используемых при характеристике *stewarding*.
- 4) Перечислите основные принципы, на которых основывается *stewarding* в местах проведения спортивно-массовых мероприятий
- 5) Перечислите основные и подготовительные меры по обеспечению безопасности на спортивных сооружениях до, во время, после завершения спортивно-массовых мероприятий.
- 6) Сформулируйте последовательность действий контролера-распорядителя при осмотре спортсооружений с целью обнаружения подозрительных предметов и физических опасностей.
- 7) Выделите основные зоны в местах проведения спортивно-массовых мероприятий с точки зрения *stewarding*. Перечислите действия контролера-распорядителя при осмотре каждой из зон.
- 8) Ответственность и полномочия, дающие право контролеру-распорядителю запрещать зрителям вход/въезд и право удалять зрителя с места проведения мероприятия
- 9) Действия контролера-распорядителя при осуществлении контроля закрепленной за ними территории Объекта: перед мероприятием, во время мероприятия, после мероприятия.
- 10) Действия контролера-распорядителя при осуществлении контроля за входом/выходом зрителей с Объекта: перед мероприятием, во время мероприятия, после мероприятия.
- 11) Выявление несанкционированного мерчандайзинга (торговля запрещенными предметами) на территориях Объекта.
- 12) Действия контролера-распорядителя при обнаружении незаконных и запрещенных предметов.
- 13) Разрешение конфликтных ситуаций, возникающих при досмотре зрителей.
- 14) Нормативно-правовые документы, регламентирующие досмотр зрителей.
- 15) Кодекс поведения контролеров-распорядителей.
- 16) Информационные ресурсы в местах проведения мероприятий.
- 17) Виды проблем, возникающих у зрителей.
- 18) Действия контролера-распорядителя по предотвращению проблем у зрителей и при возникновении проблем у зрителей (потерянные личные вещи и близкие люди; антиобщественное и незаконное поведение других людей).
- 19) Содержание основных составляющих системы по профилактике конфликтов и предотвращения противоправных действий на трибунах.

20) Опыт зарубежных стран по обеспечению безопасности на стадионах (в сравнительной характеристике).

21) Основные методы борьбы с насилием и расистскими проявлениями при проведении спортивно-массовых мероприятий.

22) Основные символы неонацистского и расистского содержания, используемые на трибунах болельщиками правонарушителями.

23) Система взаимодействия контролеров-распорядителей и полиции при проведении спортивно-массовых мероприятий.

24) Дополнительные меры по обеспечению безопасности на мероприятиях с высокой степенью риска (на примере футбольных матчей).

25) Типы конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть при проведении мероприятия, и методы их решения

26) Юридические основы действий контролера-распорядителя при защите себя и других. Понятие «необходимая оборона» в трактовке УК РФ.

27) Вербальные и невербальные способы общения людей между собой.

28) Понятие «личное пространство человека». Почему важно учитывать личное пространство человека в конфликтной ситуации.

29) Сбор и своевременная передача объективной и достоверной информации о возникающей конфликтной ситуации.

30) Риски и другие факторы в конфликтах, которые должны учитываться контролером-распорядителем при формировании своего решения каким образом участвовать в разрешении конфликта.

31) Функции, права и обязанности всего персонала, обеспечивающего *stewarding*.

32) Деятельность контролера-распорядителя как члена команды по *stewarding*. Взаимоотношения контролера-распорядителя (стюарда) с коллегами: стюард—стюард, стюард—старший стюард, стюард—младший стюард, стюард—офицер по безопасности или другой руководитель организации, проводящей мероприятие.

33) Инструкции, регламентирующие деятельность стюарда, организации, обеспечивающей *stewarding*.

34) Командные собрания стюардов. Их цели и задачи.

35) Составление индивидуальных планов работы. Определение областей профессиональной деятельности, в которых можно и нужно совершенствовать свои знания и умения. Составление планов дальнейшего обучения.

36) Пути повышения профессиональной квалификации контролера-распорядителя.

37) Обратная связь контролеров-распорядителей со зрителями. Предложения по улучшению работы организации, обеспечивающей *stewarding*.

38) Действия контролеров-распорядителей при возникновении следующих ЧС: пожары, аварии оборудования, обрушение конструкций и сооружений, пропавшие без вести в результате пожаров, аварий, обрушения конструкций.

39) Инструкции, которым необходимо следовать людям, вовлеченным в каждый из типов происшествий.

40) Процедуры по составлению отчета о ЧС для своей организации.

41) Типы проблем, которые могут возникнуть у контролеров-распорядителей во время их аварийных действий при ЧС

42) Почему контролеры-распорядители должны сообщать об этих проблемах, кому и как данные проблемы должны быть сообщены.

Примерная структура теста для проверки знаний по темам курса аналогична структуре теста в программе подготовки «Младший контролер-распорядитель».



### **3.3. Примерная программа специальной подготовки старших контролеров-распорядителей**

Программа специальной подготовки «Старший контролер-распорядитель (старший стюард по безопасности зрителей на спортивно-массовых мероприятиях)» является основной в системе подготовки персонала по обеспечению безопасности зрителей на различных объектах (спортивных площадках, стадионах, концертных залах, спортивно-развлекательных и выставочных комплексах, далее в тексте – Объекты) при проведении спортивно-массовых мероприятий и других событий (далее в тексте – Мероприятия). Квалификация «Старший контролер-распорядитель» дает право работы на Объектах в качестве старшего стюарда/супервайзера по безопасности зрителей при проведении Мероприятий и стать кандидатом на получение квалификации «Офицер по безопасности». Для допуска к обучению по данной программе кандидат должен иметь квалификацию «Контролер-распорядитель». Программа составлена в соответствии с национальными и международными требованиями к минимуму содержания и базовому уровню подготовки старших стюардов/супервайзеров, а также с российскими и международными нормативно-правовыми документами, регламентирующими деятельность по обеспечению безопасности зрителей на зрелищных мероприятиях.

#### **I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ**

##### ***Цель программы***

Целью программы специальной подготовки старшего контролера-распорядителя (старшего стюарда/супервайзера по безопасности зрителей на спортивно-массовых мероприятиях – далее по тексту старшего стюарда) является:

Приобретение необходимых знаний, компетенций и практических навыков, чтобы работать старшим стюардом на Мероприятиях, контролировать и управлять работой других стюардов и помощников стюардов, соответствовать инструкциям и требованиям для обеспечения безопасности зрителей на спортивно-массовых мероприятиях (далее в тексте – *stewarding*), изложенным в международных и российских нормативно-правовых документах.

##### ***Требования к кандидатам***

Кандидаты должны быть не моложе 18 лет, не судимы, физически здоровы. ГАОУ СПО СО «Училище олимпийского резерва № 1 (колледж)» (далее в тексте – Училище) проводит входной оценочный контроль кандидатов до начала их обучения, по результатам которого проводится зачисление на курс. Входной контроль проверяет уровень подготовки кандидата, которая должна соответствовать квалификации «Контролер-распорядитель», присваиваемой Училищем.

### ***Учебные задачи программы***

Для того чтобы получить квалификацию «Старший контролер-распорядитель» кандидат должен пройти обучение, получить суммарно **28 баллов**, из них не менее 16 баллов по четырем разделам подготовки Модуля 1 (п/п. 1–4 Таблицы 3.3.1) и не менее 12 баллов по семи разделам подготовки Модуля 2 (п/п. 5–11 Таблицы 3.3.1), и сдать экзамен. Общая трудоемкость курса «Старший контролер-распорядитель» составляет **108 часов**, из них аудиторная нагрузка и учебно-полевая практика (в том числе на рабочих местах старших стюардов по обеспечению безопасности зрителя на Мероприятиях и Объектах) составляет 110 часов, самостоятельная работа – 36 часов.

Училище признает знания и компетенции, приобретенные кандидатом при обучении по программе подготовки «Контролер-распорядитель», при наличии у кандидата действительного удостоверения «Контролер-распорядитель».

В результате освоения программы у кандидата формируются следующие компетенции:

ОК-2: Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК-3: Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК-4: Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК-5: Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК-6: Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

ОК-8: Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК-9: Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.

ОК-11: Строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм.

В результате освоения программы кандидат должен

#### ***Знать:***

– теоретические основы формирования групп, групповой динамики и технологии создания и развития команд;

– взаимосвязь общения и деятельности,

– цели, функции, виды и уровни общения,

– виды социальных взаимодействий,

– механизмы взаимопонимания в общении,

– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения,

– этические принципы общения,

– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

**Таблица 3.3.1 – Учебный план программы**

№	Наименование разделов и тем	Всего часов	Виды учебной работы (в часах)			Формы Контроля	Баллы
			Лекции	Практ. занят.	Сам. раб.		
1	2	3	4	5	6	7	8
	<b>Модуль 1</b>	<b>50</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>18</b>		<b>16</b>
1	Подготовка стюардов и мест проведения массовых мероприятий (Нормативно-правовое регулирование обеспечения безопасности и охраны общественного порядка)	14	2	4	8	тест, контр. задания	6
2	Поддержка <i>stewarding</i> в определенных территориях Объекта и взаимодействие с проблемами Зрителя и опасными ситуациями (Специализированная подготовка, Психологическая подготовка)	14	4	6	4	тест, контр. задания	4
3	Взаимодействие с несчастными случаями и чрезвычайными ситуациями (Основы взаимодействия со специальными службами)	12	4	6	2	тест, контр. задание	2
4	Развитие продуктивных рабочих отношений с коллегами (Специализированная подготовка)	10	2	4	4	тест, контр. задания	4
	<b>Модуль 2</b>	<b>58</b>	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>18</b>		<b>12</b>
5	Поддержка эффективного использования ресурсов (Основы взаимодействия со специальными службами, Специализированная подготовка)	8	2	4	2	тест, контр. задания	2
6	Управление собственными ресурсами и профессиональным развитием (Специализированная подготовка)	6	2	2	2	тест, контр. задания	2
7	Управление информацией для действия стюардов (Специализированная подготовка, Основы взаимодействия со специальными службами)	8	2	4	2	тест, контр. задания	2
8	Помощь в управлении конфликтом (Психологическая подготовка)	8	2	4	2	тест, контр. задания	2
9	Контроль и задержание зрителей на мероприятии для действия полиции (Специализированная подготовка, Основы взаимодействия со специальными службами)	8	2	4	2	тест, контр. задания	2
10	Взаимодействие с другим персоналом для повышения качества обслуживания зрителей (Нормативно-правовое регулирование обеспечения безопасности и охраны общественного порядка)	6	2	2	2	тест	1
11	Разговорный английский язык	14	-	8	6	контр. задание	1
	<b>ИТОГО</b>	<b>108</b>	<b>24</b>	<b>48</b>	<b>36</b>		<b>28</b>
						Экзамен	

- основы здорового образа жизни,
- возможности использования ресурсов сети Интернет для совершенствования профессиональной деятельности, профессионального и личностного развития,
- права и свободы человека, механизмы их реализации,
- понятие дисциплинарной и материальной ответственности работника,
- виды административных нарушений и административной ответственности,
- нормативно-правовые основы защиты нарушенных прав и судебный порядок разрешения споров,
- основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту,
- меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения на пожарах,
- порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

**Уметь:**

- управлять динамикой, мотивацией и сплоченностью групп,
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности,
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения,
- владеть способами бесконфликтного общения,
- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления своего здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей,
- использовать ресурсы сети Интернет в профессиональной деятельности,
- соблюдать правила техники безопасности и гигиенические рекомендации при использовании необходимых для осуществления профессиональной деятельности средств,
- использовать нормативно-правовые документы, регламентирующие профессиональную деятельность,
- анализировать и оценивать результаты и последствия действий (бездействий) с правовой точки зрения,
- знакомиться с местом проведения спортивно-массового мероприятия,
- правильно оценивать ситуацию по безопасности зрителей,
- осматривать места проведения спортивно-массового мероприятия и обнаруживать неопознанные, незаконные и запрещенные предметы,
- оказывать первую помощь пострадавшим,
- применять первичные средства пожаротушения.

**Владеть:**

- навыками конструктивного межличностного взаимодействия в команде и создания ресурса положительных эмоций для эффективной работы в команде;
- навыками диагностирования проблем группы и управления основными условиями ее продуктивности;

– навыками эффективного принятия решений в команде и управления командной креативностью.

### ***Квалификация***

После прохождения курсовой подготовки при успешной сдаче экзамена выдается удостоверение установленного образца, подтверждающий квалификацию «Старший контролер-распорядитель», дающий право работы в качестве старшего контролера-распорядителя. Срок действия удостоверения 3 года. Данное удостоверение дает право стать кандидатом на получение квалификации «Офицер по безопасности».

Основу методики преподавания по программе составляет комплексный подход к обучению, базирующийся на сочетании теоретических, практических и самостоятельных занятий. Итоговая проверка знаний завершается экзаменом, промежуточный контроль осуществляется с использованием тестов и контрольных заданий по отдельным темам курса. Лекционные занятия предназначены для теоретического обобщения наиболее сложных разделов курса, которые должны читаться, в основном, на проблемном уровне. Семинарские занятия проводятся преимущественно в виде групповых и полугрупповых практических занятий (деловых игр, решении ситуативных задач, круглых столов) и предназначены для приобретения практических навыков. Учебно-полевая практика проводится на Объектах при проведении спортивно-массовых мероприятий (и/или подготовке к ним) и предназначена для приобретения кандидатами профессиональных навыков работы старшего стюарда по безопасности и их оценки экспертами. Самостоятельная работа проводится вне учебного расписания и предназначена для последовательного ознакомления с рекомендуемой литературой и подготовкой ответов на вопросы по темам. Индивидуальные занятия не регламентируются какой-то определенной формой занятий, хотя преимущественно используются консультационный режим и режим собеседования.

Контроль изучения курса осуществляется через текущий контроль самостоятельной работы, выполнения работы и контрольных мероприятий на семинарских занятиях и во время учебно-полевой практики и окончательный контроль на экзамене.

### ***Требования к кадровому обеспечению учебного процесса***

Реализация программы должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими базовое высшее образование. Профессиональная основная деятельность преподавателей должна быть, как правило, связана с непосредственной работой в сфере ВПО и/или СПО, преподаватели специальных дисциплин должны, как правило, иметь ученую степень и опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере.

Далее в тексте Программы словосочетание «старший контролер-распорядитель» заменяется словосочетанием «старший стюард».

## II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

*Таблица 3.3.2 - Содержание разделов программы*

№ п/п	Наименование раздела курса	Краткое содержание раздела	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть, понимать)	Образовательные технологии
1	2	3	4	5	6
1	<b>Тема 1.</b> Подготовка стюардов и мест проведения массовых мероприятий	В данном разделе изучаются следующие вопросы: как кандидату подготовить стюардов и Объект для проведения спортивно-массового мероприятия	<b>ОК-2</b> <b>ОК-3</b> <b>ОК-4</b> <b>ОК-5</b> <b>ОК-6</b> <b>ОК-8</b> <b>ОК-9</b> <b>ОК-11</b>	Знать: как подготовить стюардов и места проведения мероприятий; как распределять обязанности между стюардами; как проводить инструктаж стюардам и проверять Объект перед мероприятием Уметь: распределять обязанности между стюардами; проводить инструктаж; проверять Объект перед мероприятием.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультация преподавателя, учебно-полевая практика.
2	<b>Тема 2.</b> Поддержка <i>stewarding</i> в зонах Объекта и взаимодействие с проблемами зрителей и опасными ситуациями	Организация и поддержка <i>stewarding</i> в определенных зонах места проведения мероприятия; взаимодействие с проблемами зрителей и опасными ситуациями, возникающими у зрителей; обратная связь (опросы) со стюардами; проверка необходимого оборудования и Объекта.	<b>ОК-2</b> <b>ОК-3</b> <b>ОК-4</b> <b>ОК-5</b> <b>ОК-6</b> <b>ОК-8</b> <b>ОК-9</b> <b>ОК-11</b>	Знать: как контролировать и поддерживать <i>stewarding</i> в определенных зонах Объекта; как оценивать и отвечать на возникающие у зрителей проблемы и опасные ситуации; как опрашивать стюардов и проверять место проведения и оборудование. Уметь: осуществлять контроль и <i>stewarding</i> в определенных зонах Объекта; оценить и ответить на возникшие у зрителей проблемы и опасности; опросить стюардов и проверить Объект и необходимое оборудование	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультация преподавателя, деловая игра, учебно-полевая практика.
3	<b>Тема 3.</b> Действия при несчастных случаях и чрезвычайных ситуациях	Оказание первой помощи зрителям и персоналу при получении травмы, раны или проявлении признаков заболевания. Управление зрителями и стюардами при возникновении чрезвычайной ситуации (ЧС) на мероприятии. План мероприятий при возникновении ЧС.	<b>ОК-2</b> <b>ОК-3</b> <b>ОК-4</b> <b>ОК-5</b> <b>ОК-6</b> <b>ОК-8</b> <b>ОК-11</b>	Знать и понимать: принципы организации эвакуации зрителей при возникновении ЧС; средства и методы локализации ЧС; структуру и содержание планов мероприятий при возникновении ЧС. Уметь: оказывать первую помощь людям при получении травмы или заболевании.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, деловая игра, учебно-полевая практика.

Продолжение таблицы 3.3.2

1	2	3	4	5	6
4	<b>Тема 4.</b> Развитие продуктивных рабочих отношений с коллегами	Эффективные рабочие отношения с коллегами: стюардами, помощниками стюардов, медицинскими работниками, полицией, спасателями, другим персоналом. Знакомство с коллегами, совместные установочные собрания, инструктажи, понимание их функциональных обязанностей и ответственности. Факторы, условия и секторы совместной работы с коллегами.	ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-8 ОК-9 ОК-11	Уметь: установить и поддерживать рабочие отношения с коллегами, улучшать продуктивность взаимодействия с коллегами, работать с коллегами. Понимать: как установить и поддерживать рабочие отношения с коллегами; какие действия предпринимать для улучшения продуктивности рабочих отношений; как установить коммуникации с коллегами; в каком секторе <i>stewarding</i> проводится совместная работа с коллегами.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультация преподавателя, решение ситуативных задач, учебно-полевая практика
5	<b>Тема 5.</b> Поддержка эффективного использования ресурсов	Функции и взаимоотношения всего персонала, обеспечивающего <i>stewarding</i> . Деятельность стюарда как члена команды по <i>stewarding</i> ; как улучшить собственную работу и работу команды в целом. Система развития организации, обеспечивающей <i>stewarding</i> .	ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-8 ОК-9 ОК-11	Знать: функции всего персонала, обеспечивающего <i>stewarding</i> . Уметь: работать с коллегами эффективно. Знать: как улучшить собственную работу. Понимать: как помочь улучшить работу своей организации. Понимать: какой уровень обслуживания должна обеспечивать команда по <i>stewarding</i> для зрителей и других людей на мероприятии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультация преподавателя, деловая игра, учебно-полевая практика.
6	<b>Тема 6.</b> Управление собственными ресурсами и профессиональным развитием	Планирование и реализация собственного профессионального развития. Определение необходимости в повышении собственной квалификации.	ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-8 ОК-9 ОК-11	Понимать: взаимную связь между собственными ресурсами (знания, умения, навыки) и выполнением своих служебных обязанностей. Знать: как определять требования, предъявляемые должностью к работнику; как согласовать цели работы с требованиями должности; как оценить личные ресурсы на соответствие целям работы и требованиям должности. Уметь: планировать свое профессиональное развитие; повышать свою квалификацию.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультация преподавателя, решение ситуативных задач, учебно-полевая практика

Окончание таблицы 3.3.2

1	2	3	4	5	6
7	<b>Тема 7.</b> Управление информацией, необходимой для действия стюардов	Сбор необходимой для реализации эффективных действий по <i>stewarding</i> информации. Анализ и оценка собранной информации. Передача информации коллегам. Коррекция их работы с учетом собранной информации. Консультирование и производственные совещания.	ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-8 ОК-9 ОК-11	Знать: как управлять информацией для действия; как собрать необходимую информацию; как передавать информацию и другим и корректировать их работу; как проводить собрания. Уметь: собирать и передавать информацию; проводить собрания со стюардами.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультация преподавателя, учебно-полевая практика.
8	<b>Тема 8.</b> Помощь в управлении конфликтом	Действия в ситуациях, когда возникает конфликт между людьми, без физического воздействия. Использование эффективной коммуникации (словесной и невербальной), чтобы разрядить ситуацию. Обеспечение собственной личной безопасности. Обращение к помощи других.	ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-8 ОК-9 ОК-11	Уметь: взаимодействовать с людьми при возникновении конфликта. Понимать: как нужно действовать, чтобы разрешить конфликт. Знать: какие использовать методы и средства для локализации конфликта и его ликвидации Знать: как действовать при возникновении конфликта.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультация преподавателя, учебно-полевая практика.
9	<b>Тема 9.</b> Контроль и задержание зрителей на мероприятии для действия полиции	Антиобщественное и незаконное поведение зрителей на мероприятии. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность стюардов, направленную на противодействие антиобщественному и незаконному поведению зрителей. Действия стюардов и старших стюардов	ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-8 ОК-9 ОК-11	Знать: как действовать при контроле и задержании зрителей на мероприятии для дальнейших действий полиции Уметь: использовать разумную силу, чтобы управлять людьми в конфликтных ситуациях; задерживать людей для действий полиции.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультация преподавателя, учебно-полевая практика.
10	<b>Тема 10.</b> Взаимодействие с другим персоналом для повышения качества обслуживания зрителей	Взаимодействие с другим персоналом на мероприятии (члены команды; коллеги; поставщики; сервисные партнеры; старшие стюарды; судьи; менеджеры мероприятия; руководители Объекта) для улучшения обслуживания зрителей.	ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-8 ОК-9 ОК-11	Понимать: как улучшить обслуживание зрителей, работая с другим персоналом; как работать с другими, чтобы повысить качество обслуживания зрителей. Уметь: контролировать собственную работу и работу команды в процессе деятельности по улучшению обслуживания зрителей	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультация преподавателя, учебно-полевая практика.



## **Содержание тем программы и результат учебной деятельности по разделам**

### **Тема 1. Подготовка стюардов и мест проведения массовых мероприятий**

Основные понятия и определения, основные принципы и требования в управлении обеспечения безопасности зрителей. Права и обязанности зрителей, специалистов ГО и ЧС, медицинского персонала, журналистов и других представителей СМИ, сотрудников полиции, другого персонала. Права и обязанности стюардов и старших стюардов. Нормативно-правовые документы, на основании которых может осуществляться *stewarding*. Подготовка стюардов к *stewarding*. Регистрация, брифинг (инструктаж) и установленный порядок предварительных действий перед мероприятием. Распределение обязанностей между стюардами. Зоны персональной ответственности. Определение необходимых для стюардов и старших стюардов ресурсов. Подготовка Объекта к проведению мероприятия. План реализации *stewarding* на мероприятии. Проверка Объекта перед мероприятием.

#### **1.1. Знать, как подготовить стюардов и места проведения мероприятий**

***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 1.1:***

Кандидат способен:

- 1) Объяснить важность полной подготовки Объекта и команды стюардов до начала проведения мероприятия
- 2) Объяснить возможные последствия некачественной (неполной) подготовки Объекта и команды стюардов до начала проведения мероприятия
- 3) Определить юридические и организационные требования, касающиеся безопасности зрителей в месте проведения мероприятия
- 4) Определить основные требования КЗОТ РФ, относящиеся к здоровью и безопасности работника на рабочем месте, и объяснить, как они относятся к рабочим местам стюардов на мероприятиях
- 5) Определять все соответствующие аспекты области в пределах собственного контроля
- 6) Определять все соответствующие аспекты программы мероприятия и типы зрителей, которые могут посетить это мероприятие.

#### **1.2. Знать, как распределять обязанности между стюардами**

***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 1.2:***

Кандидат способен:

1) Объяснить важность наличия стюардов с надлежащим уровнем компетентности для правильного выполнения своих функций

2) Определять роли и обязанности стюардов в своей сфере ответственности

3) Объяснить, какие стюардам необходимо иметь компетенции для успешного выполнения определенных ролей и обязанностей

4) Объяснить, как оценить компетентность стюардов, чтобы гарантировать, что они могут выполнить свои роли и обязанности

5) Объясните, как определить число стюардов, необходимых в своей сфере ответственности

6) Объяснить, каким образом определить необходимость увеличения числа стюардов в своей сфере ответственности

7) Объяснить алгоритм действий, которые необходимо выполнить, при увеличении количества стюардов в своей сфере ответственности.

### **1.3. Уметь правильно распределять обязанности между стюардами**

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 1.3:***

Кандидат способен:

1) Оценить компетентность стюардов для особых ролей и обязанностей, используя релевантную информацию (информацию, которая необходима для решения данной задачи)

2) Проверить и понимать, что эта информация полна, точна и актуальна

3) Выбирать стюардов для выполнения специфических ролей и обязанностей с определенными техническими требованиями

4) Гарантировать, что назначено правильное число стюардов для работы в определенной зоне места проведения мероприятия

5) Проверить и понимать, что распределение стюардов по ролям и обязанностям производится с учетом требований российского законодательства.

### **1.4. Знать, как информировать стюардов о планах проведения мероприятия**

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 1.4:***

Кандидат способен:

1) Объяснить, каким образом понятно и эффективно информировать стюардов на установочном собрании (инструктаже) перед мероприятием

2) Объяснить важность правильного инструктажа стюардов перед событиями

3) Объяснить, какая необходима информация, чтобы стюарды выполнили свои функции должным образом

- 4) Объяснить, как получить необходимую информацию, которую нужно довести до стюардов на инструктаже
- 5) Объяснить, каким образом выделять важные задачи, на которые стюарды должны обратить особое внимание
- 6) Объяснить, почему важно проверить понимание стюардами возлагаемых на них ролей и обязанностей и как осуществить эту проверку
- 7) Описать возможные типы вопросов, которые могут возникнуть у стюардов, и каким образом ответить на них
- 8) Объяснить, как выявить и устранить неверное толкование стюардами поставленных перед ними задач
- 9) Определить типы ситуаций (поручений, заданий), которые могут быть неправильно истолкованы стюардами
- 10) Объяснить, как получить и проверить копию протокола инструктажа
- 11) Объяснить важность получения и проверки копий протокола инструктажа
- 12) Объяснить, какую интонацию и язык, необходимо использовать на брифинге стюардов, чтобы гарантировать их ответственное отношение к проведению мероприятия и своим обязанностям
- 13) Описать оборудование, которое необходимо стюардам для проведения мероприятия
- 14) Объяснить процедуры для получения доступа к оборудованию, необходимому для проведения мероприятия
- 15) Объяснить, как подготовить отчеты о проведении мероприятия
- 16) Объяснить важность подготовки отчетов

#### **1.5. Уметь информировать стюардов о планах проведения мероприятия**

##### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 1.5:***

Кандидат способен:

- 1) Определять, какая информация необходима стюардам
- 2) Получать всю необходимую информацию перед установочным собранием (инструктажем)
- 3) Ясно и точно сообщать основные вопросы, решение которых относится к обязанностям стюардов, и причины особого внимания к этим вопросам
- 4) Проверить понимание стюардами того, что было сказано на инструктаже, и отвечать на любые вопросы понятно и правильно
- 5) Признавать и быстро разрешать возможные ситуации, вызванные неправильным пониманием стюардами возлагаемых обязанностей
- 6) Проверить, что листы протоколов инструктажа доступны вовремя для брифинга

- 7) Информировать стюардов о средствах и методах, которые помогут выполнять возлагаемые на них обязанности
- 8) Проверить, что стюарды должным образом экипированы для проведения мероприятия
- 9) Заполнить любые необходимые отчеты правильно и четко.

#### **1.6. Знать, как проверить Объект перед проведением мероприятия**

##### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 1.6:***

Кандидат способен:

- 1) Описать главные особенности собственной сферы ответственности (определенной зоны Объекта, закрепленной за ним)
- 2) Дать характеристику типам опасностей, которые могут произойти в собственных сферах ответственности
- 3) Объяснить, как организовать проверку определенной зоны Объекта
- 4) Объяснить, как оценить потенциальные опасности, которые могут нанести ущерб зрителям и стюардам
- 5) Описать типы действий в ответ на 10 типов опасностей
- 6) Определить типы действий, выполнение которых может подвергнуть опасности самого стюарда и других людей
- 7) Описать процедуры отчетности об опасности
- 8) Описать отчеты, которые необходимо предоставить
- 9) Объяснить важность предоставления правильных и точных отчетов.

#### **1.7. Уметь проверить Объект перед проведением мероприятия**

##### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 1.7:***

Кандидат способен:

- 1) Внимательно проверять закрепленную за ним зону ответственности при выполнении организационных действий
- 2) Выявить любые потенциальные опасности, угрожающие зрителям и стюардам, и незамедлительно о них доложить
- 3) Правильно оценить серьезность опасности после консультаций с ответственным специалистом
- 4) Принять меры, соответствующие природе опасности и обстоятельствам, выполняя организационные процедуры
- 5) Убедиться, что принятые меры не подвергают опасности его самого или других
- 6) Ясно сообщать об опасности и принятых мерах в диспетчерскую
- 7) Заполнить все необходимые отчеты четко и правильно.

**Литература: О -1,2,3,7; Д-3,4,5.**

**Рефераты и доклады по теме 1:**

1) Политика безопасности зрителей в местах проведения спортивно-массовых мероприятий (на конкретном примере)

2) Организация управления системой безопасности в местах проведения зрелищных мероприятий (на примере проведения рок-концерта, крупного международного марафона, крупной международной вело- или автогонки и т.п.)

**Тема 2. Поддержка *stewarding* в зонах Объекта и взаимодействие с проблемами зрителей и опасными ситуациями**

Необходимые и достаточные ресурсы для осуществления наблюдения, контроля и управления зрителями на мероприятии. Ответственность и полномочия старших стюардов при осуществлении наблюдения, контроля и управления зрителями и стюардами. Зоны Объекта. Стюарды-контролеры, стационарные и мобильные посты, специальные зоны Объекта (для детей, зрителей с ограниченными возможностями, зоны гостеприимства). Дополнительные стюарды (работающие на церемониях награждения, открытия/закрытия мероприятия). Зоны Объекта с ограничением доступа зрителей. Турникеты, парковки, пункты продажи билетов. Зоны досмотра зрителей. Действия старших стюардов при осуществлении контроля и управления движением зрителей в различных зонах Объекта. Юридические основы действий стюарда при защите себя и других (Статья 37 УК РФ. Необходимая оборона). Действия старшего стюарда в ситуациях, когда возникает проблема у зрителей или опасная ситуация в зонах Объекта. Конфликт между людьми: зритель—зритель, зритель—стюард, зритель—другой персонал Объекта, зритель—участник мероприятия. Достижение места возникновения опасной ситуации, информация о конфликтной ситуации. Необходимое бездействие, наблюдение. Оценивание рисков. Совет или предупреждение. Требование помощи у ответственного лица (офицер по безопасности, диспетчерская места проведения мероприятия). Обеспечение собственной безопасности. Инструкции. Обеспечение безопасности сторон конфликта. Предоставление конфликтующим сторонам совета и предупреждений. Безопасность других зрителей и персонала, вовлеченных в опасную ситуацию. Сбор и передача информации об опасной ситуации. Помощь другого персонала по безопасности при необходимости.

**2.1. Знать, как контролировать и поддерживать *stewarding* в определенной территории**

### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 2.1:***

Кандидат способен:

- 1) Определить соответствующие организационные и легитимные требования для контроля и поддержания *stewarding*
- 2) Описать возможные последствия отсутствия контроля *stewarding*
- 3) Объяснить, как контролировать работу стюардов в определенной территории Объекта, закрепленной за старшим стюардом (далее по тексту – определенная территория)
- 4) Объяснить, как контролировать и обеспечивать безопасность стюардов
- 5) Объяснить, как рассчитать число стюардов, необходимых в определенной зоне
- 6) Объяснить, каковы обязанности стюардов в определенной зоне
- 7) Описать информацию об условиях в определенной зоне, необходимую для работы стюардов
- 8) Описать, как получить необходимую информацию об условиях в определенной территории
- 9) Объяснить, как оценить полученную информацию об условиях в определенной территории
- 10) Определять процедуры передачи информации ответственному сотруднику (в диспетчерскую)
- 11) Описать действия по учету и составлению отчетов, которые необходимо проводить в отношении контроля и поддержания *stewarding*
- 12) Объяснить важность учета и отчетности в отношении контроля и поддержания *stewarding*
- 13) Объяснить, как давать эффективные указания стюардам.

### **2.2. Уметь контролировать и поддерживать *stewarding* в определенной территории**

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 2.2:***

Кандидат способен:

- 1) Контролировать стюардов в определенной территории
- 2) Убедиться, что в обозначенных точках находится необходимое количество стюардов, и что они выполняют свои обязанности постоянно в течение всего мероприятия
- 3) Контролировать и обеспечивать безопасность стюардов
- 4) Получать информацию об условиях в сфере его ответственности постоянно в течение всего мероприятия
- 5) Оценивать информацию об условиях в согласованных интервалах
- 6) Общаться с ответственным коллегой (диспетчерской) с использованием согласованных процедур

7) Вести точный и четкий учет всей значительной информации и решений, выполняя организационные процедуры

8) Предоставлять стюардам своевременные и понятные указания в соответствии с организационными и легитимными требованиями.

### **2.3. Знать, как оценить возникающие проблемы и чрезвычайные ситуации и правильно ответить на них**

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 2.3:***

Кандидат способен:

1) Определить необходимые действия по обеспечению техники безопасности в месте проведения мероприятия

2) Описать собственные обязанности и объем контроля при действии с возникающими проблемами и чрезвычайными ситуациями

3) Объяснить типы поведения толпы, физические опасности и чрезвычайные ситуации, которые могут произойти

4) Объяснить, как оценить серьезность типов проблем, и чрезвычайных ситуаций, перечисленных в представленном кандидату перечне из 10 типов проблем и ЧС

5) Объяснить предпринимаемые меры и действия для каждого из 10 типов проблем и ЧС, перечисленных в представленном кандидату перечне

6) Описать, что означает принимать решения беспристрастно

7) Объяснить важность беспристрастного принятия решений

8) Объяснить, как дать четкие и полные инструкции стюардам

9) Объяснить важность правильного инструктажа стюардов

10) Вести учет проблем и ЧС

11) Объяснить важность учета, который нужно вести

12) Объяснить, как общаться со зрителями, имеющими проблемы или при возникновении ЧС, участливо и убедительно

13) Объясняют важность связи со зрителями участливо и убедительно.

### **2.4. Уметь оценить возникающие проблемы и чрезвычайные ситуации и правильно ответить на них**

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 2.4:***

Кандидат способен:

1) Быстро оценить серьезность проблемы и/или чрезвычайной ситуации, используя доступную информацию

2) Приказывать стюардам принимать меры, которые соответствуют проблеме и/или чрезвычайной ситуации и инструкциям

3) Принимать все управленческие решения беспристрастно

4) Предоставлять стюардам четкие и полные инструкции

5) Быстро и ясно сообщить ответственному коллеге (в диспетчерскую) о проблеме и/или чрезвычайной ситуации и принятых мерах

6) Записывать информацию о проблеме и/или чрезвычайной ситуации и принятых мерах четко на необходимом бланке

7) Общаться со зрителями, сочувствующим, но утвердительным тоном.

**2.5. Знать, как осуществлять обратную связь со стюардами во время проведения мероприятия и проверить Объект и оборудование после мероприятия**

***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 2.5:***

Кандидат способен:

1) Описать информацию, которая необходима для проведения опроса стюардов

2) Объяснить, как получить информацию, которая необходима для проведения опроса стюардов

3) Объяснить важность опроса стюардов

4) Объяснить, как эффективно организовать обратную связь со стюардами во время проведения мероприятия

5) Описать важность получения как отрицательной, так и положительной информации при обратной связи со стюардами во время проведения мероприятия

6) Объяснить важность проверки точности и своевременности обратной связи с другими стюардами

7) Объяснить процедуру обратной связи (доклады стюардов, необходимые вопросы)

8) Объяснить, почему оборудование и место проведения должны быть проверены после мероприятия

9) Объяснить, как определить поврежденное и неэффективное оборудование

10) Объяснить процедуры удаления поврежденного и неэффективного оборудования

11) Объяснить, как проверить место проведения после мероприятия

12) Определить процедуры отчетности по оборудованию и месту проведения

**2.6. Уметь осуществлять обратную связь со стюардами во время проведения мероприятия и проверить Объект и оборудование после мероприятия**

***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 2.6:***

Кандидат способен:



- 1) Получать информацию, необходимую для опроса стюардов, от ответственного коллеги (из диспетчерской)
- 2) Поощрять стюардов сообщать как положительную, так и отрицательную информацию при обратной связи во время проведения мероприятия
- 3) Проверить точность и уместность обратной связи с другими стюардами
- 4) Собирать всю релевантную (необходимую для принятия решения) информацию от стюардов
- 5) Оценивать информацию, собранную от стюардов
- 6) Сообщать релевантную информацию, поступившую от стюардов, ответственному коллеге (в диспетчерскую)
- 7) Проверить, что стюарды сообщают обо всех инцидентах полностью и своевременно их регистрируют
- 8) Проверить, что все отчеты фактические и выполняются согласованные процедуры
- 9) Выполнять организационные процедуры для возвращения оборудования от стюардов после мероприятия
- 10) Выполнять организационные процедуры для проверки места проведения после мероприятия
- 11) Подготовить письменный отчет и доклад о том, какие действия проведены с оборудованием и местом проведения мероприятия, ответственному коллеге (в диспетчерскую)

***Литература: О-3,4,5,7; Д-1-5.***

#### ***Рефераты и доклады по теме 2:***

- 1) Выявление и методы борьбы с проблемами зрителей и опасными ситуациями при проведении спортивно-массовых мероприятий.
- 2) Правовые аспекты деятельности старших стюардов

### **Тема 3. Действия при несчастных случаях и чрезвычайных ситуациях**

Риски, которым могут быть подвергнуты зрители, VIP, игроки и/или официальные лица и любое другое лицо, присутствующее на спортивно-массовом мероприятии. Типы пострадавших: взрослые, дети, инвалиды. Наиболее распространенные виды травм, которые возможно получить на мероприятии. Наиболее распространенные виды заболеваний, которые могут обостриться на мероприятии. Квалифицированная помощь: скорая медицинская помощь, аварийные службы организации. Действия старшего стюарда при выявлении несчастного случая или обострения заболевания у человека на мероприятии. Информация о несчастном случае или

заболевании, которую старшему стюарду необходимо сообщить экстренным службам и в диспетчерскую Объекта. Типы чрезвычайных ситуаций (ЧС), которые могут произойти на спортивно-массовых мероприятиях. Риски возникновения ЧС на Объектах. Предотвращение возникновения ЧС. Планирование действий на Объектах при возникновении ЧС. Ответственность за возникновение ЧС на Объектах при проведении спортивно-массовых мероприятий. Действия старших стюардов по предотвращению возникновения ЧС на Объектах. Действия старших стюардов при возникновении ЧС на Объектах. Необходимый персонал для борьбы с ЧС. Специальные зоны Объекта.

### **3.1. Уметь действовать при несчастном случае и проявлении признаков заболеваний у зрителей и другого персонала**

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 3.1:***

Кандидат способен:

- 1) Остаться хладнокровным и следовать инструкциям
- 2) Защитить пострадавшего в результате несчастного случая и других людей, вовлеченных в инцидент, от дальнейшего риска
- 3) Вызвать компетентную помощь (скорая помощь, спасатели и др.), которая соответствует несчастному случаю
- 4) Обеспечить пострадавшему максимально комфортные в данной ситуации условия
- 5) Предоставить прибывшим на место инцидента компетентным специалистам ясную и точную информацию о том, что произошло
- 6) Оформить отчет о несчастном случае должным образом.

### **3.2. Уметь действовать при возникновении чрезвычайной ситуации (ЧС)**

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 3.2:***

Кандидат способен:

- 1) Правильно инструктировать и информировать людей, вовлеченных в чрезвычайную ситуацию
- 2) Выполнять соответствующие обязанности при возникновении ЧС хладнокровно и правильно
- 3) Проверить, что безопасность людей обеспечена
- 4) Выполнить правильные действия, чтобы сообщить о чрезвычайной ситуации
- 5) Сообщить о любых проблемах с осуществлением действий по предотвращению, ликвидации или локализации ЧС соответствующему коллеге (в диспетчерскую).

### **3.3. Знать, как действовать при несчастном случае и проявлении признаков заболеваний у зрителей и другого персонала**

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 3.3:***

Кандидат способен:

- 1) Объяснить правила ТБ, электробезопасности, производственной санитарии и другие правила, описывающие условия, которые могут привести к несчастному случаю или заболеванию, и меры по их устранению
- 2) Объяснить важность своевременных, правильных и хладнокровных действий при несчастном случае и чрезвычайной ситуации
- 3) Определить типы травм и болезней, которые могут появиться у людей в сфере деятельности стюардов
- 4) Описать, как оказать первую помощь до прибытия компетентных специалистов
- 5) Определить кого вызвать в первую очередь: скорую помощь на Объекте или аварийные службы, в зависимости от ситуации и соответствующих инструкций
- 6) Определить, где находится скорая помощь на Объекте, и описать, как связаться с ними
- 7) Описать процедуры, которые он должен выполнить, чтобы связаться с аварийными службами
- 8) Объясните, почему важно защитить пострадавшего и других людей, вовлечённых в инцидент, от дальнейшего вредного воздействия
- 9) Описать процедуры, которым необходимо следовать, чтобы защитить пострадавшего и других людей, вовлечённых в инцидент, от дальнейшего вредного воздействия
- 10) Объяснить, почему важно обеспечить пострадавшему максимально комфортные в данной ситуации условия
- 11) Описать, как обеспечить пострадавшему комфортные условия
- 12) Описать свои действия при сообщении о несчастных случаях.

### **3.4. Знать, как действовать при возникновении чрезвычайной ситуации**

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 3.4:***

Кандидат способен:

- 1) Описать свои действия на рабочем месте при возникновении следующих типов ЧС:
  - пожар
  - угроза терроризма
  - обрушение конструкций, сооружений
  - без вести пропавшие в результате ЧС
- 2) Опишите, как правильно инструктировать и информировать людей, вовлечённых в чрезвычайную ситуацию, в каждом типе инцидента

- 3) Описать процедуры отчетности для специалистов по ГО и ЧС
- 4) Описать типы проблем, которые могут возникнуть во время противодействия чрезвычайной ситуации
- 5) Объяснить, почему они должны сообщить о проблемах, возникших при противодействии чрезвычайной ситуации
- 6) Определите, кому должны быть сделано сообщение о проблемах, возникших при противодействии чрезвычайной ситуации

**Литература:** О-2,4,5; Д-1,2,5.

### ***Рефераты, доклады по теме 3:***

2. Планирование действий при чрезвычайных обстоятельствах на спортивно-массовых мероприятиях (на примере конкретного спортивного объекта).
3. Оказание первой медицинской помощи.

## **Тема 4. Развитие продуктивных рабочих отношений с коллегами**

Типы персонала, участвующего в обеспечении безопасности зрителей, их роли и обязанности. Взаимоотношения: стюард–стюард, стюард–старший стюард, старший стюард–офицер по безопасности Объекта, старший стюард–вышестоящий коллега (диспетчерская). Выявление конфликта между персоналом. Вербальная коммуникация. Язык жестов и другие формы невербальной коммуникации. Использование коммуникации (словесной и невербальной) для снятия напряжения в конфликте. Личное пространство человека. Обратная связь с коллегами. Обмен информацией и ресурсами с коллегами. Управление и производственные отношения внутри организации. Стандарты поведения. Правила и инструкции работы в конкретных зонах Объекта. Стандарты поведения и работы персонала в зонах Объекта.

### **4.1. Понимать, как установить и поддерживать рабочие отношения с коллегами**

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 4.1:***

Кандидат способен:

- 1) Описать преимущества развития продуктивных рабочих отношений с коллегами
- 2) Объяснить, как определить разногласия с коллегами
- 3) Описать методы решения конфликтов с коллегами
- 4) Объяснить, как своевременно выявить конфликты интересов с коллегами

5) Описать меры, которые могут использоваться, чтобы локализовать и/или ликвидировать конфликты интересов с коллегами

6) Объяснить, как учитывать различные проблемы, развивая рабочие отношения с коллегами.

#### **4.2. Уметь устанавливать и поддерживать рабочие отношения с коллегами**

##### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 4.2:***

Кандидат способен:

1) Устанавливать рабочие отношения со всеми коллегами, которые отвечают за определенную сферу деятельности

2) Признавать и уважать роли и обязанности коллеги

3) Принимать во внимание приоритеты, ожидания и власть коллеги в решениях и действиях

#### **4.3. Понимать, как улучшать рабочие отношения с коллегами**

##### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 4.3:***

Кандидат способен:

1) Описать, как получить и использовать обратную связь (отзывы коллег о своей работе) от коллег на собственной работе

2) Описать, как предоставить коллегам полезную обратную связь (собственные отзывы о работе коллеги) на их работе.

#### **4.4. Уметь улучшать рабочие отношения с коллегами**

##### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 4.4:***

Кандидат способен:

1) Предоставить обратную связь коллегам на их работе

2) Определить обратную связь от коллег на собственной работе, для того чтобы выявить области для улучшения.

#### **4.5. Понимать, как осуществлять коммуникацию (обмен информацией и ресурсами) с коллегами**

##### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 4.5:***

Кандидат способен:

1) Объяснить принципы эффективной коммуникации

2) Описать, как применить принципы эффективной коммуникации, работая с коллегами

3) Объяснить важность обмена информацией и ресурсами с коллегами.

#### **4.6. Понимать сектор трудовой деятельности, в котором они работают с коллегами**

##### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 4.6:***

Кандидат способен:

- 1) Определить соответствующие нормы, правила и инструкции, которые применяются в данном секторе (конкретная область *stewarding*, в которой работает кандидат)
- 2) Описать стандарты поведения и работы в данном секторе
- 3) Описать рабочую культуру и трудовую дисциплину для данного сектора.

#### **4.6. Понимать контекст взаимоотношений в секторе, в котором они работают с коллегами**

***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 4.6:***

Кандидат способен:

- 1) Определить текущую и будущую работу, выполняемую с коллегами
- 2) Выявлять коллег, которые по своим профессиональным обязанностям относятся к сфере его деятельности и обязанностей
- 3) Описать процессы принятия управленческих решений внутри организации
- 4) Описать линейные управленческие функции и отношения внутри организации
- 5) Понимать ценности и этические нормы, действующие внутри организации
- 6) Объяснить, как власть, влияние и политика работают внутри организации
- 7) Определить стандарты поведения и работы, существующие в организации
- 8) Описать информацию и ресурсы, в которой другие коллеги могут нуждаться.

#### **4.7. Уметь работать с коллегами**

***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 4.7:***

Кандидат способен:

- 1) Выполнять договоренности, заключенные с коллегами, и информировать их о прогрессе
- 2) Оперативно сообщать коллегам о возникновении любых трудностей или если невозможно выполнить договоренности
- 3) Решать любые конфликты интересов и разногласия с коллегами способами, которые минимизируют возможное ухудшение выполняемой работы
- 4) Обмениваться информацией и ресурсами с коллегами, чтобы быть уверенным в эффективности совместной работы.

***Литература: О-1,3,4,5,7; Д-1-5.***

#### ***Рефераты и доклады по теме 4:***

1) Особенности сбора, анализа и оценки информации, влияющей на последующее расследование конфликта между коллегами внутри организации, приведшего к значительному ущербу.

2) Нормативно-правовая база деятельности старших стюардов, направленной на решение конфликтных ситуаций между персоналом по *stewarding*.

#### **Тема 5. Поддержка эффективного использования ресурсов**

Функции и взаимоотношения всего персонала, обеспечивающего *stewarding*. Деятельность старшего стюарда как члена команды по *stewarding*. Повышение эффективности работы старшего стюарда и работы команды в целом. Система развития организации, обеспечивающей *stewarding*. Коллеги: стюарды, помощники стюардов, старшие стюарды, линейные руководители. Коммуникации: устные, письменные. Ресурсы, используемые персоналом при осуществлении *stewarding*. Организационная политика относительно использования ресурсов. Организация эффективного управления и использования ресурсов. Утилизация использованных ресурсов. Проблемы, возникающие при использовании и утилизации ресурсов. Учет и контроль ресурсов.

##### **5.1. Знать, как поддерживать эффективное использование ресурсов**

###### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 5.1:***

Кандидат способен:

- 1) Объяснить, как эффективно общаться с членами команды, коллегами и линейными руководителями
- 2) Определять цели команды и организационную политику относительно использования ресурсов
- 3) Описать организационные процедуры создания рекомендаций по использованию ресурсов
- 4) Объяснить важность эффективного управления ресурсами в организационной работе
- 5) Опишите принципы, подкрепляющие эффективное управление ресурсами.

##### **5.2. Знать, как составлять рекомендации для использования ресурсов**

###### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 5.2:***

Кандидат способен:

- 1) Объяснить, как развивать и аргументировать эффективные меры для внесения изменений в управление ресурсами
- 2) Объяснить, как люди могут определять и находить ресурсы, которые им нужны
- 3) Описать тенденции и события, которые могут влиять будущее использование ресурсов и как запланировать их.

### **5.3. Уметь составлять рекомендации для использования ресурсов**

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 5.3:***

Кандидат способен:

- 1) Дать ответственным людям возможность собрать и предоставить информацию о ресурсах, которые необходимы команде
- 2) Делать рекомендации по использованию ресурсов на основании соответствующего прошлого опыта
- 3) Делать рекомендации, которые принимают во внимание тенденции и события, которые могут повлиять на использование ресурсов
- 4) Делать рекомендации, которые совместимы с целями команды, организационной политикой и экологическими вопросами
- 5) Делать рекомендации, которые ясно указывают на потенциальные выгоды от запланированного использования ресурсов
- 6) Представлять рекомендации ответственным лицам своевременно и понятным способом.

### **5.4. Знать, как способствовать контролю ресурсов**

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 5.4:***

Кандидат способен:

- 1) Объяснить, как мотивировать стюардов брать на себя ответственность за контроль ресурсов в собственной области работы
- 2) Описать потенциальное воздействие на окружающую среду использованных ресурсов
- 3) Описать проблемы, которые могут произойти с ресурсами и как можно их избежать
- 4) Описать важность ведения точного учета при использовании ресурсов
- 5) Объяснить, как контролировать и управлять использованием ресурсов с максимальной эффективностью, поддерживая качество продуктов и услуги
- 6) Объяснить, как анализировать предыдущие использования ресурсов с целью более эффективного их применения в будущем
- 7) Объяснить, как используя результаты анализа, сделать рекомендации на более эффективное использование ресурсов в будущем



### **5.5. Способствовать контролю ресурсов**

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 5.5:***

Кандидат способен:

- 1) Дать определенным людям возможность взять на себя индивидуальную ответственность за эффективное использование ресурсов
- 2) Контролировать использование ресурсов через регламентированные интервалы времени
- 3) Проверять эффективность использования ресурсов командой и воздействие на окружающую среду
- 4) Постоянно контролировать качество ресурсов и гарантировать качество в предоставлении услуг
- 5) Своевременно выявлять проблемы с ресурсами
- 7) Дать рекомендации для улучшения использования ресурсов ответственным лицам своевременно и понятным способом.
- 8) Проверять, чтобы отчеты, касающиеся использования ресурсов, были полными, точными и доступными только уполномоченным людям.

***Литература: О-2,5,6; Д-2,4,5.***

#### ***Вопросы и задания для самостоятельной работы по теме 5:***

- 1) Функции, права и обязанности всего персонала, обеспечивающего stewarding.
- 2) Деятельность стюарда как члена команды по stewarding. Взаимоотношения стюарда с коллегами:
  - стюард—стюард
  - стюард—старший стюард
  - стюард—помощник стюарда
  - стюард—офицер по безопасности или другой руководитель организации, проводящей мероприятие.
- 3) Инструкции, регламентирующие деятельность стюарда, организации, обеспечивающей *stewarding*
- 4) Командные собрания стюардов. Их цели и задачи.
- 5) Составление индивидуальных планов работы. Определение областей профессиональной деятельности, в которых можно и нужно совершенствовать свои знания и умения. Составление планов дальнейшего обучения.
- 6) Пути повышения профессиональной квалификации стюарда.
- 7) Обратная связь стюардов со зрителями. Предложения по улучшению работы организации, обеспечивающей *stewarding*.

#### ***Рефераты и доклады по теме 5:***

1) Влияние зрителей на совершенствование профессиональной деятельности стюардов по безопасности.

2) Иерархические отношения в организации, обеспечивающей *stewarding* на спортивно-массовых мероприятиях.

## **Тема 6. Управление собственными ресурсами и профессиональным развитием**

Человеческие ресурсы: физические, интеллектуальные, профессиональные. Управление профессиональным, физическим и интеллектуальным саморазвитием. Определение необходимых профессиональных требований. Требования, предъявляемые рабочим местом «старший стюард». SMART-цели работы: S - Specific (определенный, конкретный), M - Measurable (измеримый), A - Achievable (достижимый), R - Realistic (реалистичный) and T - Time-bound (с указанием срока). Цели работы на определенной должности: стратегические, тактические, оперативные. Должностные обязанности. Оценка личных ресурсов путем соотношения целей работы с профессиональными требованиями и выполняемыми должностными обязанностями. Обратная связь между руководителем и исполнителями. Информационные источники и каналы передачи информации, через которые обратная связь может быть реализована в организации, обеспечивающей *stewarding*. Планирование и контроль эффективного использования рабочего времени. Тайм-менеджмент. Фотография рабочего места - хронометраж использования времени на рабочем месте в течение дня. Планирование профессионального саморазвития.

### **6.1. Понимать взаимоотношения между управлением личными ресурсами и выполнением служебных обязанностей**

***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 6.2:***

Кандидат способен:

- 1) Объяснить значение управления личными ресурсами
- 2) Объединять свой активный досуг с изучением профессиональных требований для развития или обслуживания своих знаний, умений и навыков

### **6.2. Понимать, как определить требования профессии (рабочей должности)**

***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 6.2:***

Кандидат способен:

- 1) Описать методы определения профессиональные и служебных требований
- 2) Перечислить требования работы старшим стюардом

3) Описать зону профессиональной ответственности при работе старшим стюардом

4) Описать систему подчиненности и отчетности в организации, обеспечивающей *stewarding* на спортивно-массовых мероприятиях.

**6.3. Знать, как соотносить цели работы с профессиональными требованиями и должностными обязанностями**

***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 6.3:***

Кандидат способен:

1) Объяснить, как устанавливать SMART-цели работы

2) Устанавливать SMART-цели при работе старшим стюардом

**6.4. Знать, как оценивать личные ресурсы, соотнося цели работы с профессиональными требованиями и должностными обязанностями**

***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 6.4:***

Кандидат способен:

1) Объяснить важность обратной связи между руководителем с исполнителями

2) Описать информационные источники и каналы передачи информации, через которые обратная связь может быть получена и укажите на те источники и каналы передачи информации, которые доступны в собственной организации

3) Описать методы, которые могут использоваться для выявления потребностей развития знаний, умений и навыков, чтобы соответствовать требованиям работы

4) Объяснить, как делать запись использования собственного времени и определить возможность улучшения тайм-менеджмента

5) Определять пробелы в современных знаниях, умениях и навыках относительно собственной рабочей роли.

**6.5. Понимать, как развивать личные ресурсы, чтобы успешно соединить профессиональные требования и улучшение работы**

***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 6.5:***

Кандидат способен:

1) Описать главные компоненты эффективного плана профессионального саморазвития

2) Описать содержание личного плана профессионального саморазвития

3) Объяснить, как обновить цели работы и планы развития в свете работы, обратной связи с исполнителями, расширения полномочий или более широких изменений

4) Представить политику собственной организации с точки зрения личного развития

5) Описать главные типы действий, направленных на саморазвитие, которые могут быть предприняты, чтобы ликвидировать пробелы в знаниях, умениях и навыках, и указать на те типы действий, которые доступны через собственную организацию

6) Описать тип информации, которая могла использоваться, чтобы сделать собственную оценку того, привели действия, направленные на саморазвитие, к улучшению профессиональной деятельности или нет.

#### **6.6. Уметь определить свою потребность в образовании в контексте собственных профессиональных обязанностей**

*Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 6.6:*

Кандидат способен:

1) Оценить текущие и будущие требования своего рабочего места, принимая во внимание развитие и цели организации

2) Оценить собственные ценности, карьерные и личные цели

3) Определить релевантную информацию, которая относится к своей роли в работе организации и профессиональному саморазвитию

4) Согласовать личные цели работы с соответствующими людьми

5) Согласовать с соответствующими людьми, как измерить личный прогресс по отношению к целям работы

6) Определить разницу между текущими и будущими требованиями своего рабочего места и собственные знания, умения и навыки, которые имеются в настоящий момент.

#### **6.7. Уметь планировать собственное профессиональное развитие**

*Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 6.7:*

Кандидат способен:

Согласовать с соответствующими людьми в организации план личного развития, чтобы выявить определенные пробелы в своих современных знаниях, умениях и навыках и получить поддержку в карьерном росте и достижением собственных целей.

#### **6.8. Уметь продолжать и поддерживать процесс профессионального саморазвития**

*Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 6.8:*

Кандидат способен:

1) Предпринимать действия, определенные в собственном плане развития

2) Оценивать вклад действий, направленных на саморазвитие, применительно к требованиям своего рабочего места

- 4) Иметь регулярную обратную связь на собственной работе от коллег
- 5) Проверять, что процесс самообразования согласуется с профессиональными требованиями.

***Литература: О-2,4,5,8; Д-1,2,5.***

***Рефераты, доклады по теме 6:***

- 1) Тайм-менеджмент
- 2) Оценка личных ресурсов с позиций профессиональных требований и выполняемых должностных обязанностей.

**Тема 7. Управление информацией, необходимой для действия стюардов**

Сбор необходимой для реализации эффективных действий по *stewarding* информации. Анализ и оценка собранной информации. Передача информации коллегам. Коррекция их работы с учетом собранной информации. Источники и методы сбора объективной информации. Качественная и количественная информация, необходимая для эффективной работы стюардов. Проблемы, которые могут возникнуть при сборе и хранении информации. Консультирование. Производственные совещания. Цели и задачи совещаний. Стили управления совещанием в зависимости от целей и задач. Умение препятствовать бесполезной аргументации и отклонениям от повестки совещания. Принципы конфиденциальности предоставляемой информации. Обратная связь о качестве и уместности советов и информации

**7.1. Знать, как управлять информацией для действия стюардов**

***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 7.1:***

Кандидат способен:

- 1) Объяснить собственную роль и ответственность относительно обеспечения информации и консультации другим стюардам
- 2) Объяснить собственную роль и ответственность относительно сбора, проверки и анализа информации
- 3) Определить типы качественной и количественной информации, которые важны, чтобы качественно выполнять обязанности старшего стюарда
- 4) Объяснить, как эффективно давать информацию и консультировать в устном и письменном формате
- 5) Объяснить, как делать записи и хранить информацию, которая необходима

6) Объяснить важность объединения в команду и организационную эффективность своевременного сбора, проверки и анализа информации.

### **7.2. Знать, как собирать необходимую информацию**

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 7.2:***

Кандидат способен:

- 1) Объяснить, как собрать информацию, необходимую для работы:
  - в электронном виде
  - вручную
- 2) Описать типы проблем, которые могут возникнуть при сборе информации
- 3) Объяснить, как преодолеть проблемы, которые могут возникнуть при сборе информации
- 4) Оценить эффективность существующих методов сбора и хранения информации
- 5) Описать обязательные действия, для того чтобы сделать рекомендации для улучшения систем и процедур.

### **7.3. Уметь собирать необходимую информацию**

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 7.3:***

Кандидат способен:

- 1) Собирать информацию, которая точна, достаточна и релевантна для конкретных целей
- 2) Принимать немедленные меры и эффективные действия, чтобы преодолеть проблемы в сборе релевантной информации
- 3) Делать записи и хранить собранную информацию согласно инструкциям
- 4) Проверять, что собранная информация доступна в необходимом формате только уполномоченным для ознакомления с ней людям
- 5) Выявлять улучшения систем и процедур
- 6) Передавать информацию о выявленных улучшениях систем и процедур ответственному персоналу.

### **7.4. Знать, как информировать и консультировать других людей**

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 7.4:***

Кандидат способен:

- 1) Описать в общих чертах типы информации и советов, которые стюарды и другой персонал могут затребовать у старших стюардов для успешного выполнения своей работы
- 2) Объяснить, как представить аргументированную информацию при консультировании других людей

- 3) Объяснить, как получить подтверждение того, что информация и консультация, которые были предоставлены, поняты другим
- 4) Объяснить важность подтверждения понимания получателя информации и консультации, которые были предоставлены
- 5) Объяснить, как обеспечить обратную связь о качестве и уместности советов и информации
- 6) Объяснить важность поощрения такой обратной связи
- 7) Определить организационную политику, процедуры и ограничения, которые могут распространяться на информацию, данную другим
- 8) Объяснить важность предоставления информации и совета другим
- 9) Объяснить, как проверить объективность и законность предоставленной информации и консультации
- 10) Объяснить важность проверки законности предоставленной другим информации и консультации
- 11) Объяснить принципы конфиденциальности при передаче информации и консультировании.

#### **7.5. Уметь информировать и консультировать других людей**

##### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 7.5:***

Кандидат способен:

- 1) Дать информацию и консультацию во время и на месте, в форме и способом, соответствующими потребностям получателей
- 2) Гарантировать, что информация и советы точны, актуальны, важны и достаточны
- 3) Дать информацию и консультацию, которые совместимы с организационной политикой, процедурами и ограниченными ресурсами
- 4) Использовать обоснованные аргументы и соответствующие доказательства, чтобы поддержать собственную информацию и советы
- 5) Проверить понимание получателей информации и совета, который был дан
- 6) Поддерживать конфиденциальность согласно организационным требованиям
- 7) Обеспечить обратную связь от получателей о качестве и уместности советов и информации
- 8) Использовать обратную связь от получателей, чтобы улучшить способы передачи информации и советов.

#### **7.6. Знать, как проводить производственные совещания, брифинги (инструктажи), собрания**

##### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 7.6:***

Кандидат способен:

1) Объяснить, как определить, когда совещание наиболее эффективный путь взаимодействия с проблемными ситуациями, и возможные доступные альтернативы

2) Объяснить цену и ограничения совещаний, как метода обмена информации и принятия решений

3) Объяснить процедуры, которым необходимо следовать, готовя и проводя совещания

4) Объяснить, как определить круг необходимых на совещании людей

5) Объяснить, как определить цель и задачи совещания

6) Объяснить важность определения цели и задач совещания

7) Объяснить стили управления совещаниями, которые могут использоваться

8) Описать, как выбрать стиль руководства согласно целям и задачам совещания

9) Объяснить, как управлять обсуждениями так, чтобы цели совещания были достигнуты в течение запланированного времени

10) Объяснить, как определить бесполезные аргументы и отклонения от целей совещания

11) Объясните стратегии, которые могут использоваться, чтобы препятствовать бесполезным аргументам и отклонениям от целей совещания.

#### **7.7. Уметь проводить производственные совещания, брифинги (инструктажи), собрания**

##### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 7.7:***

Кандидат способен:

1) Дать своевременное уведомление о совещании, чтобы позволить необходимым людям принять в нем участие

2) Поставить в начале совещания ясные цели и задачи

3) Принять стиль руководства совещанием, который позволит участникам совещания принимать активное и полезное участие в его работе

4) Препятствовать бесполезным аргументам и отклонениям от цели и задач совещания

5) Достигать целей совещаний в течение запланированного повесткой времени

6) Давать точную, своевременную и краткую информацию о результатах совещания заинтересованным лицам.

***Литература: О-2,4,5,8,9; Д-1,2,5.***



### ***Рефераты, доклады по теме 7:***

- 1) Источники и технологии сбора и анализа объективной информации
- 2) Качественная и количественная информация о внешней среде организации, занимающейся вопросами обеспечения безопасности людей и объектов

## **Тема 8. Помощь в управлении конфликтами**

Действия в ситуациях, когда возникает конфликт между людьми, без физического воздействия. Использование эффективной коммуникации (словесной и невербальной), чтобы разрядить ситуацию. Обеспечение собственной личной безопасности. Обращение к помощи других.

### **8.1. Уметь общаться с людьми в конфликтных ситуациях**

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 8.1:***

Кандидат способен:

- 1) Оставаться спокойным и выполнять инструкции их организации
- 2) Общаться с людьми способом, который минимизирует и уменьшает конфликт
- 3) Поддерживать свое собственное личное пространство
- 4) Уважать личное пространство других
- 5) Выслушать людей
- 6) Проявить сочувствие
- 7) Проводить опрос тактично и внимательно, чтобы получить дополнительную информацию о ситуации
- 8) Обобщить высказанную людьми информацию и организовать обратную связь, чтобы они подтвердили понимание ситуации.

### **8.2. Уметь следовать определенным процедурам, чтобы решить конфликт**

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 8.2:***

Кандидат способен:

- 1) Оценить риски для себя и других в конфликтной ситуации
- 2) Оценить серьезность конфликтной ситуации и поведение вовлеченных в нее людей
- 3) Обеспечить и поддерживать собственную личную безопасность
- 4) Выполнять согласованные процедуры для конкретного типа ситуации и вовлеченных в нее людей
- 5) Собирать и сообщать необходимую информацию о конфликтной ситуации и вовлеченных в нее людях.

### **8.3. Знать, как общаться с людьми в конфликтных ситуациях** ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 8.3:***

Кандидат способен:

- 1) Определить типы конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть
- 2) Описать правильные ответы для каждого из этих типов ситуаций
- 3) Определить юридические основы действий стюарда при защите себя и других
- 4) Объяснить важность эффективной коммуникации с людьми в конфликтной ситуации и как плохая коммуникация может сделать ситуацию хуже
- 5) Описать соответствующие формы языка жестов и других невербальных типов коммуникации, которые можно использовать при коммуникации с людьми в конфликтной ситуации
- 6) Объяснить, что называется личным пространством человека и почему важно учитывать личное пространство человека в конфликтной ситуации
- 7) Описать, как поддержать собственное личное пространство и личное пространство других
- 8) Объяснить, почему важно показать говорящему, что его внимательно слушают
- 9) Описать, как продемонстрировать говорящему, что его внимательно слушают
- 10) Описать, как выразить сочувствие пострадавшей в конфликте стороне
- 11) Объяснить, почему важно показать сочувствие пострадавшей в конфликте стороне
- 12) Описать, как использовать тактичный и внимательный опрос, чтобы получить информацию о ситуации
- 13) Объяснить, почему важно обобщить высказанную людьми информацию и организовать обратную связь, чтобы они подтвердили понимание ситуации.

### **8.4. Знать, как следовать определенным процедурам, чтобы решить конфликт** ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 8.4:***

Кандидат способен:

- 1) Описать, как проводить оценку риска в конфликтных ситуациях и факторов, которые следует иметь в виду
- 2) Определить ситуации, в которых было бы целесообразно, чтобы:
  - ничего не делать
  - вести наблюдение за развитием ситуации

- дать совет или предупреждение
- составить рапорт или внести в карту инцидентов
- рассмотреть вопрос об удалении виновника(-ов) конфликта с мероприятия
- рассмотреть вопрос о вызове полиции для ареста
- 3) Объяснить, почему они должны информировать вышестоящий орган/диспетчерскую о своем первоначальном решении
- 4) Объяснить, почему они должны собирать и сообщать информацию о вовлеченных в конфликт людях и о ситуации
- 5) Описать, как собирать и кому представлять соответствующую информацию
- 6) Описать, как обеспечивать собственную безопасность и безопасность других лиц, участвующих в ситуации
- 7) Объяснить, почему важен точный учет того, что произошло
- 8) Описать, какие факты они должны записать, которые могут быть использовано в качестве доказательств
- 9) Определить другие источники доказательств, которые могут быть использованы.

**Литература:** О-2,4,5,8,9; Д-1,2,5.

#### ***Рефераты и доклады по теме 8:***

- 1) Выявление, фиксация и обработка доказательств, влияющих на последующее расследование конфликта, приведшего к значительному ущербу частной собственности или здоровья пострадавшего в нем.
- 2) Нормативно-правовая база деятельности стюардов, направленной на решение конфликтных ситуаций.

### **Тема 9. Контроль и задержание зрителей на мероприятии для действия полиции**

Антиобщественное и незаконное поведение зрителей на мероприятии. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность стюардов, направленную на противодействие антиобщественному и незаконному поведению зрителей. Действия стюардов и старших стюардов.

**9.1. Знать, как контролировать и задерживать людей для действия полиции** *Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 9.1:*

Кандидат способен:

- 1) Объяснить влияние противоправного поведения на безопасность и благополучие зрителей
- 2) Разделить преступления, которые составляют противоправное поведение, на типы событий, имеющие отношение к собственной работе
- 3) Описать ситуации, в которых применение силы может быть оправдано юридически
- 4) Объяснить понятие «самооборона», используя УК РФ
- 5) Объяснить методы, используемые при задержании нарушителей
- 6) Изложить основные принципы обслуживания клиентов
- 7) Описать факторы, которые принимают во внимание, когда применяют силу
- 8) Объяснить, как в зависимости от факторов, использовать ум вместо силы
- 9) Объяснить, почему важно свести к минимуму риск получения травмы нарушителями при их задержании
- 10) Объяснить, как обеспечить собственную безопасность и безопасность других, кто участвует в ситуации
- 11) Описать согласованные процедуры задержания людей
- 12) Определить пределы полномочий в отношении задерживающего и задерживаемого
- 13) Описать основные правовые требования для задержания людей
- 14) Описать ситуации, когда нельзя задерживать людей
- 15) Объяснить возможные последствия задержания людей
- 16) Объяснить меры безопасности при задержании людей
- 17) Объяснить важность поддержания контактов с собственным руководителем, и следования их инструкциям, во время и после инцидентов
- 18) Описать, почему важно вести точный учет того, что произошло
- 19) Определить, какие должны быть записаны , которые могли бы быть использованы в качестве доказательств
- 20) Определить другие источники доказательств , которые могут быть использованы
- 21) Описать важность предоставления полной и точной информации полиции
- 22) Объяснить процедуру отчетности сотрудникам полиции

## **9.2. Уметь использовать разумную силу, чтобы контролировать в конфликтных ситуациях**

### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 9.2:***

Кандидат способен:

- 1) оценить необходимость использовать силу в соответствии с законом

- 2) вызывать соответствующие лица/людей для помощи
- 3) использовать силу адекватную силе сопротивления задерживаемых людей
- 4) убедиться, что применение силы тактически оправданно
- 5) минимизировать риск травмы для себя и для других
- 6) поддерживать собственную безопасность и безопасность других
- 7) задерживать людей в безопасной для других зрителей зоне
- 8) вести точный учет того, что произошло

### **9.3. Уметь задерживать людей**

#### ***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 9.3:***

Кандидат способен:

- 1) выявлять ситуации, когда задержание необходимо и правомерно
- 2) следовать согласованным процедурам задержания людей и объяснять вовлеченным людям, что происходит и почему
- 3) использовать минимум силы и оставаться вежливым и учтивым в течение инцидента
- 4) поддерживать собственную безопасность и безопасность людей, вовлеченных в конфликтную ситуацию
- 5) поддерживать контакт с собственными руководителями во время инцидента и следовать их указаниям
- 6) передать задержанных нарушителей в полицию
- 7) дать полиции полную и точную информацию об инциденте

***Литература: О-2,4,5,8,9; Д-1,2,5.***

#### ***Рефераты и доклады по теме 9:***

- 1) Выявление, фиксация и обработка доказательств, влияющих на последующее расследование конфликта, приведшего к значительному ущербу частной собственности или здоровья пострадавшего в нем.
- 2) Нормативно-правовая база деятельности стюардов, направленной на решение конфликтных ситуаций.

### **Тема 10. Взаимодействие с другим персоналом для повышения качества обслуживания Зрителей**

Взаимодействие с другим персоналом на мероприятии (члены команды; коллеги; поставщики; сервисные партнеры; старшие стюарды; судьи; менеджеры мероприятия; руководители Объекта) для улучшения обслуживания зрителей.

**10.1. Уметь улучшить обслуживание зрителей, работая с другими**  
***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 10.1:***

Кандидат способен:

- 1) Поддерживать конструктивные идеи по улучшению обслуживания зрителей
- 2) Определить, что они должны сделать, чтобы улучшить обслуживание зрителей и согласовать эти меры с другими
- 3) Согласовать с другими, что те должны сделать, чтобы улучшить обслуживание зрителей
- 4) Сотрудничать с другими, чтобы улучшить обслуживание зрителей
- 5) Выполнять свои обязательства перед другими
- 6) Информировать других о том, что может повлиять на планы по улучшению обслуживания зрителей.

**10.2. Уметь контролировать свою собственную деятельность для улучшения сервиса зрителей**

***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 10.2:***

Кандидат способен:

- 1) Обсудить с другими, как их действия по обслуживанию клиентов влияют на улучшение обслуживания зрителей
- 2) Определить, какой способ взаимодействия с другими способствует улучшению обслуживания зрителей.

**10.3. Уметь контролировать работу команды для улучшения сервиса зрителей**

***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 10.3:***

Кандидат способен:

- 1) Обсудить с другими, как работа в команде влияет на улучшение обслуживания зрителей
- 2) Работать с другими, чтобы собирать информацию о команде, обслуживающей зрителей
- 3) Выявить вместе с другими, как обслуживание зрителей может быть улучшено при работе в команде
- 4) Принять меры вместе с другими, чтобы улучшить обслуживание зрителей.

**10.3. Понимать, как работать с другими, чтобы улучшить сервис зрителей**

***Критерии оценки знаний, полученных при изучении раздела 10.3:***

Кандидат способен:

- 1) Описать, кто еще участвует прямо или косвенно в обслуживании зрителей
- 2) Описать роль и обязанности других в своей организации
- 3) Описать роль других, работающих вне их организации, которые имеют влияние на услуги или продукты в организации
- 4) Оценить, каковы цели и задачи их организации по отношению к обслуживанию зрителей и как они устанавливаются
- 5) Оценить, как их организация идентифицирует улучшения в обслуживании зрителей.

***Литература: О-2,4,5; Д-1,2,5.***

### III. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ПРОГРАММЫ

**Таблица 3.3.3 - Тематический план изучения программы**

№	Наименование разделов и тем	Аудиторные часы			Самостоятельная работа (формы, часы)	Интерактивные формы обучения	Формы текущего контроля
		Лекции	Практ. занят.	Всего			
1	Подготовка стюардов и мест проведения массовых мероприятий	2	4	6	8 ч. Работа с литературой и интернет-ресурсами	деловая игра	подготовка докладов, тест, контр. задания
2	Поддержка <i>stewarding</i> в определенных территориях Объекта и взаимодействие с проблемами Зрителя и опасными ситуациями	4	6	10	4 ч. Работа с литературой, нормативно-правовыми документами	деловая игра	подготовка докладов, тест, контр. задания
3	Взаимодействие с несчастными случаями и чрезвычайными ситуациями	4	6	10	2 ч. Работа с литературой и интернет-ресурсами,	решение ситуативных задач, деловая игра	подготовка докладов, тест, контр. задания
4	Развитие продуктивных рабочих отношений с коллегами	2	4	6	4 ч. Работа с литературой, нормативно-правовыми документами	решение ситуативных задач	подготовка докладов, тест, контр. задания
5	Поддержка эффективного использования ресурсов	2	4	6	2 ч. Работа с литературой и интернет-ресурсами	деловая игра	подготовка докладов, тест, контр. задания
6	Управление собственными ресурсами и профессиональным развитием	2	2	4	2 ч. Работа с литературой, нормативно-правовыми документами	деловая игра	подготовка докладов, тест, контр. задание
7	Управление информацией для действия стюардов	2	4	6	2 ч. Работа с интернет-ресурсами	решение аналитических задач	подготовка докладов, тест
8	Помощь в управлении конфликтом	2	4	6	2 ч. Работа с интернет-ресурсами	решение ситуативных задач	подготовка докладов, тест
9	Контроль и задержание зрителей на мероприятии для действия полиции	2	4	6	2 ч. Работа с интернет-ресурсами	деловая игра	подготовка докладов, контр. задание, тест
10	Взаимодействие с другим персоналом для повышения качества обслуживания зрителей	2	2	4	2 ч. Работа с интернет-ресурсами	деловая игра	подготовка докладов, тест
11	Разговорный англ. язык	-	8	6	4ч. Самостоятельная работа	деловая игра	Контр. задание
<b>Итого:</b>		<b>24</b>	<b>48</b>	<b>72</b>	<b>36</b>		<b>Экзамен</b>



#### **IV. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В процессе освоения программы «Старший контролер-распорядитель» используются следующие образовательные технологии:

##### **1. Стандартные методы обучения:**

- лекции, в том числе интерактивные;
- семинары, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- письменные домашние задания;
- консультации преподавателей;
- самостоятельная работа кандидатов.

##### **2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:**

- групповые дискуссии;
- решение ситуативных задач;
- обсуждение письменных или устных домашних заданий;
- анализ конкретных ситуаций (case-study)
- обсуждение подготовленных кандидатами рефератов;
- доклады, подготовленные кандидатами в виде презентаций, и их обсуждение.

При реализации программы используются следующие **интерактивные образовательные технологии:**

- электронная версия учебников;
- мультимедиа пособие для отработки практических навыков;
- деловые игры для более глубокого освоения теоретического материала;
- решение ситуативных задач в ходе сравнительного анализа конкретных проблемных ситуаций;
- разбор конкретных ситуаций в целях выработки навыков применения теории при анализе реальных проблем;
- внеаудиторная работа.

##### **3. Учебно-полевая практика**

Для полноценной подготовки кандидатов программа «Старший контролер-распорядитель» предусматривает проведение части практических занятий по каждому из разделов курса в местах проведения спортивно-массовых мероприятий. Во время учебно-полевой практики кандидат закрепляет теоретические знания и практические навыки работы старшим стюардом по безопасности зрителей, приобретенные во время аудиторных и самостоятельных занятий.

## **V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ**

Аналогично программе «Младший контролер-распорядитель»

## **VI. УЧЕБНО-ПОЛЕВАЯ ПРАКТИКА**

При прохождении учебно-полевой практики, являющейся неотъемлемой частью программы подготовки «Старший стюард по безопасности зрителей на спортивно-массовых мероприятиях», кандидату необходимо доказать, что он соответствует всем требованиям разделов программы, перечисленным в пунктах «Критерии оценки знаний», посредством его практической работы и выполнения контрольных заданий. Эксперт, назначаемый из числа преподавателей программы или специалистов принимающей организации, наблюдает за тем, как кандидат выполняет свои профессиональные обязанности, контрольные мероприятия и оценивает правильность их выполнения. Контрольных проверок кандидата должно быть не менее двух по каждому из разделов программы. Эксперт должен требовать, чтобы кандидат показал, что он знает и понимает, как выполнить задание. Эксперт должен провести достаточные наблюдения и собрать необходимые доказательства самостоятельной работы кандидата, чтобы гарантировать, что кандидат отвечает всем требованиям квалификации «Старший стюард». Эти доказательства могут быть собраны через комбинацию наблюдений эксперта, отзыва руководителя практики со стороны организации, обеспечивающей безопасность на Объекте, оценку контрольных мероприятий.

### **Тема 1. Подготовка стюардов и мест проведения массовых мероприятий**

Результаты учебной деятельности 1), 2), 4) и 6), представленные ниже, оцениваются с помощью:

- профессиональной дискуссии
- устных вопросов и ответов
- вопросов, требующих письменных ответов

Результаты 3), 5) и 7) должны быть оценены, с помощью доказательств, собранных на рабочем месте старшего стюарда, в то время когда кандидат готовит стюардов и место проведения мероприятия.

***1) Знать, как подготовить стюардов и места проведения мероприятий***

**2) Знать, как распределять обязанности между стюардами**

**3) Уметь правильно распределять обязанности между стюардами**

Кандидат должен продемонстрировать:

а) умение работать с обоими типами стюардов:

- штатные сотрудники
- контрактники

б) умение выполнять оба типа обязанностей:

- безопасность
- работа со зрителями

в) умение взаимодействовать со следующими типами информации:

- тип деятельности в сфере ответственности
- программа мероприятия
- необходимое количество стюардов
- основные правила, инструкции и нормативно-правовые документы

г) соответствие следующим типам требований должности «Старший стюард»:

- практический опыт
- компетентность
- личные качества
- физические способности.

**4) Знать, как информировать стюардов о планах проведения мероприятия**

**5) Уметь информировать стюардов о планах проведения мероприятия**

Во время инструктажа (брифинга) стюардов перед проведением мероприятия кандидат должен продемонстрировать:

а) умение владеть пятью из следующих типов информации:

- о действиях на мероприятии
- о действиях при ЧС
- о кодовых словах
- о местоположении аварийного оборудования
- о ключевых задачах *stewarding*
- о направлении действий
- о безопасности стюардов
- о внешнем виде и идентификации стюардов

б) умение работать с обоими типами стюардов:

- штатные сотрудники
- контрактники

в) с двумя из следующих типов отчетов

- проблемы в работе оборудования
- кто был проинструктирован на брифинге

- какую информацию дали стюардам
- кто вел брифинг.

**б) Знать, как проверить Объект перед проведением мероприятия**

Проверяя место проведения перед мероприятием, кандидат должен знать иметь дело, по крайней мере,

а) с двумя из следующих типов зон Объекта:

- зоны ограниченного доступа
- открытые для зрителей зоны
- места общественного пользования
- непубличные области

с тремя из следующих типов:

б) с тремя из следующих типов опасностей:

- опасные сооружения
- обломки
- возможность несанкционированного входа
- огонь
- антисанитария
- небезопасные входы и выходы
- дефектное обозначение
- дефектное освещение
- дефектное аварийное оборудование.

## **Тема 2. Поддержка *stewarding* в зонах Объекта и взаимодействие с проблемами зрителей и опасными ситуациями**

Результаты учебной деятельности 1), 3) и 5), представленные ниже, оцениваются с помощью:

- профессиональной дискуссии
- устных вопросов и ответов
- вопросов, требующих письменных ответов

Результаты учебной деятельности 2), 4) и 6) должны быть оценены, с помощью доказательств, собранных на рабочем месте старшего стюарда, в то время когда кандидат поддерживает *stewarding* в определенной территории и имеет дело с проблемами зрителей и чрезвычайными ситуациями.

**1) Знать, как контролировать и поддерживать *stewarding* в определенной территории**

**2) Уметь контролировать и поддерживать *stewarding* в определенной территории**

Контролируя и поддерживая *stewarding* в определенной территории, кандидат должен продемонстрировать умение иметь дело:

а) со всеми типами зон Объекта:

- зоны ограниченного доступа
  - открытые для зрителей зоны
  - места общественного пользования
  - непубличные области
- б) с двумя из следующих типов информации:

- поведение толпы
- физические опасности
- чрезвычайные ситуации
- пересмотренные процедуры

в) с двумя из следующих типов связи:

- радио
- телефон
- личное общение («с глазу на глаз»).

**3) Знать, как оценить возникающие проблемы и чрезвычайные ситуации и правильно ответить на них**

**4) Уметь оценить возникающие проблемы и чрезвычайные ситуации и правильно отреагировать на них**

Оценивая и реагируя на возникающие проблемы и чрезвычайные ситуации, кандидат должен продемонстрировать умение:

а) иметь дело с проблемами и/или чрезвычайными ситуациями:

- незаконное и антиобщественное поведение
- опасные ситуации толпы
- физические опасности
- огонь
- разрушение конструкций
- медицинские чрезвычайные ситуации

б) собирать информацию, по крайней мере, из двух источников:

- наблюдением
- от стюардов
- от зрителей
- от коллег

в) действовать, по крайней мере, тремя способами:

- удалять людей и предметы
- сдерживать толпу
- быть видимым толпе
- обнадеживающе
- предупреждение
- изоляция события
- эвакуация зрителей
- борьба с огнем
- запрос компетентной помощи.

**5) Знать, как осуществлять обратную связь со стюардами во время проведения мероприятия и проверить Объект и оборудование после мероприятия**

**6) Уметь осуществлять обратную связь со стюардами во время проведения мероприятия и проверить Объект и оборудование после мероприятия**

Опрашивая стюардов и проверяя место проведения и оборудование, кандидат должен продемонстрировать умение:

а) иметь дело со всеми следующими типами действий:

- нормальные рабочие процессы
- чрезвычайные меры
- выбор оборудования
- распределение стюардов

б) работать с двумя из следующих типов средств:

- ручки и блокноты
- оборудование для обеспечения безопасности
- ключи
- инструкции.

### **Тема 3. Действия при несчастных случаях и чрезвычайных ситуациях**

Результаты учебной деятельности 1) и 2) должны быть оценены, с помощью доказательств, собранных на рабочем месте старшего стюарда, в то время когда кандидат имеет дело с несчастными случаями и чрезвычайными ситуациями или с помощью реалистического моделирования таких ситуаций.

Результаты 3) и 4), представленные ниже, оцениваются с помощью:

- профессиональной дискуссии
- устных вопросов и ответов
- вопросов, требующих письменных ответов.

**1) Уметь действовать при несчастном случае и проявлении признаков заболеваний у зрителей и другого персонала**

Имея дело с травмами и симптомами болезни, кандидат должен продемонстрировать умение:

а) взаимодействовать, по крайней мере, с одним из следующих типов пострадавших:

- взрослый
- ребенок
- человек с ограниченными возможностями (инвалид)

б) вызвать, по крайней мере, один из следующих типов компетентной помощи:

- медицинские работники, находящиеся на мероприятии
- аварийные службы (скорая медицинская помощь)

в) определить, по крайней мере, один из следующих типов травм и необходимость вызова соответствующей компетентной помощи:

- небольшая травма (ушиб, порез), последствия которой может локализовать медицинский работник, находящийся на мероприятии
- легкое недомогание, которое может локализовать медицинский работник, находящийся на мероприятии
- серьезная травма, требующая медицинской помощи
- серьезная болезнь, требующая медицинской помощи

Если кандидат может показать в реальной ситуации на своем рабочем месте или в смоделированной ситуации умения только по одному типу несчастного случая, по одному типу помощи и по одному типу пострадавших, результат должен быть подвергнут сомнению.

## **2) Уметь действовать при возникновении чрезвычайной ситуации (ЧС)**

Выполняя установленные инструкцией действия при возникновении ЧС, кандидат должен продемонстрировать умение взаимодействовать, по крайней мере, с одним из следующих типов людей:

- взрослый
- ребенок
- человек с ограниченными возможностями (инвалид)

Если кандидат может показать в реальной ситуации на своем рабочем месте или в смоделированной ситуации умения только по одному типу пострадавших, результат должен быть подвергнут сомнению.

## **Тема 4. Развитие продуктивных рабочих отношений с коллегами**

### **1) Доказательства реальной трудовой деятельности**

Кандидат должен продемонстрировать посредством своей работы старшим стюардом, каких результатов он достиг при обучении по данной теме курса. Эти доказательства должны быть собраны экспертом путем наблюдения за кандидатом больше чем на одном мероприятии. Эксперт должен провести достаточные наблюдения, чтобы быть уверенным, что кандидат удовлетворяет всем «Критериям оценки знаний, полученных при изучении» соответствующих разделов темы. Должны быть доказательства, что кандидат успешно развивает продуктивные рабочие отношения с коллегами в своей организации и со специалистами других организаций, с которыми они работают в тесном сотрудничестве, – например, полиция, скорая помощь, спасатели МЧС, внешние организации безопасности и т.д.

Методы оценки включают наблюдения, контрольные задания, свидетельства коллег и/или отчеты работы кандидата (например, ежедневники, корреспонденция – включая электронные письма, отчеты совещаний и/или протоколы, подписанные старшим коллегой).

## **2) Моделирование**

Моделирование реальной ситуации не разрешается для оценки любого из результатов учебной деятельности по этой теме курса.

## **3) Знание и понимание**

Должны быть доказательства, что ученик обладает всеми знаниями и умениями, отраженными в критериях оценки данной темы курса, перечисленных в «Критериях оценки знаний, полученных при изучении раздела ....». В большинстве случаев это может быть сделано при устном опросе экспертом ученика. Однако могут использоваться другие оценочные методы, такие как проекты, контрольные задания, опросы старших коллег. Эксперты должны отметить, что некоторые пункты «Критериев оценки знаний, полученных при изучении раздела ....» требуют, чтобы кандидат продемонстрировал на практике свои знания и умения. Если нет таких доказательств собственной работы кандидата, тогда результаты обучения по этой теме могут быть подвергнуты сомнению.

## **Тема 5. Поддержка эффективного использования ресурсов**

Результаты учебной деятельности 1), 2) и 4), представленные ниже, представленные ниже, оцениваются с помощью:

- профессиональной дискуссии
- устных вопросов и ответов
- вопросов, требующих письменных ответов.

Результаты 3) и 5) должны быть оценены, с помощью доказательств, собранных на рабочем месте старшего стюарда, в то время когда кандидат поддерживает эффективное использование ресурсов.

**1) Знать, как поддерживать эффективное использование ресурсов**

**2) Знать, как составлять рекомендации для использования ресурсов**

**3) Уметь составлять рекомендации для использования ресурсов**

Делая рекомендации для использования ресурсов, кандидат должен продемонстрировать умение:

- а) взаимодействовать с одним из следующих типов людей:
  - члены команды
  - коллеги, работающие на том же самом уровне
  - менеджеры или супервайзеры более высокого уровня
- б) составлять оба из следующих типов рекомендаций:



- на короткий срок
- на средний срок.

**4) Знать, как способствовать контролю ресурсов**

**5) Уметь способствовать контролю ресурсов**

Внося свой вклад в контроль ресурсов, кандидат должен продемонстрировать умение:

а) взаимодействовать с одним из следующих типов людей:

- члены команды
- коллеги, работающие на том же самом уровне
- менеджеры или супервайзеры более высокого уровня

б) корректирующего действия двух из следующих типов:

- изменение действий
- изменение использования ресурсов
- повторное обсуждение распределения ресурсов.

## **Тема 6. Управление собственными ресурсами и профессиональным развитием**

В этом разделе оценивается профессиональная компетентность кандидата. Эксперт собирает доказательства для оценки в течение времени последовательной работы кандидата на рабочем месте старшего стюарда. Также экспертом для оценки могут быть использованы следующие методы:

- профессиональная дискуссия
- устные вопросы и ответы
- вопросы, требующие письменных ответов.

## **Тема 7. Управление информацией, необходимой для действия стюардов**

Результаты 1), 2), 4) и 6), представленные ниже, оцениваются с помощью:

- профессиональной дискуссии
- устных вопросов и ответов
- вопросов, требующих письменных ответов.

Результаты учебной деятельности 3), 5) и 7) должны быть оценены, с помощью доказательств, собранных на рабочем месте старшего стюарда, в то время когда кандидат управляет информацией, необходимой для действия стюардов.

**1) Знать, как управлять информацией для действия стюардов**

**2) Знать, как собирать необходимую информацию**

**3) Уметь собирать необходимую информацию**

Собирая требуемую информацию, кандидат должен продемонстрировать умение:

а) работы с информацией следующих типов:

- количественный
- качественный
- в электронном формате
- на основе бумаги

б) выполнить процедуры одного из следующих типов:

- формальные
- неофициальные.

**4) Знать, как информировать и консультировать других людей**

**5) Уметь информировать и консультировать других людей**

Сообщая информацию и консультируя других, кандидат должен продемонстрировать умение:

а) давать два из следующих типов информации и совета:

- в устной форме
- в письменной форме
- в электронном формате

Б) двум из следующих типов получателей:

- члены команды
- коллеги, работающие на том же самом уровне
- менеджеры более высокого уровня или спонсоры
- люди, не являющиеся членами организации кандидата.

**6) Знать, как проводить производственные совещания, брифинги (инструктажи), собрания**

**7) Уметь проводить производственные совещания, брифинги (инструктажи), собрания**

Кандидат должен продемонстрировать умение проводить собрания:

а) обоих типов

- привлечение людей в пределах собственной организации
- привлечение людей из вне

б) для достижения одного из следующих типов цели:

- дать информацию
- консультация
- принятие решения.

## **Тема 8. Помощь в управлении конфликтами**

Результаты учебной деятельности 1) и 2), представленные ниже, должны быть оценены, с помощью доказательств, собранных на рабочем месте старшего стюарда, в то время когда кандидат имеет дело с

конфликтом или реалистическими моделированиями конфликтных ситуаций.

Результаты 3) и 4), представленные ниже, оцениваются с помощью:

- профессиональной дискуссии
- устных вопросов и ответов
- вопросов, требующих письменных ответов.

***1) Уметь общаться с людьми в конфликтных ситуациях***

Кандидат должен продемонстрировать умение:

а) использовать все следующие методы общения:

- устная коммуникация
- язык жестов
- другие формы невербальной коммуникации

б) общаться с двумя из следующих типов людей:

- организованная группа
- неорганизованный в группу
- в состоянии опьянения
- эмоциональный
- с ограниченным пониманием английского языка
- люди со специфическими потребностями (инвалиды).

Если кандидат может продемонстрировать умение общаться только с двумя типами людей, результат должен быть подвергнут сомнению.

***2) Уметь следовать определенным процедурам, чтобы решить конфликт***

Решая конфликт, должен продемонстрировать умение:

а) владеть всеми следующими типами действий:

- не делать ничего
- поддерживать наблюдение
- дать совет или предупреждение
- запросить помощь

б) с двумя из следующих типов людей:

- организованная группа
- неорганизованный в группу
- в состоянии опьянения
- эмоциональный
- с ограниченным пониманием английского языка
- люди со специфическими потребностями (инвалиды).

***3) Знать, как общаться с людьми в конфликтных ситуациях***

***4) Знать, как следовать определенным процедурам, чтобы решить конфликт***

## **Тема 9. Контроль и задержание зрителей на мероприятии для действия полиции**

Результат 1), представленный ниже, оценивается с помощью:

- профессиональной дискуссии
- устных вопросов и ответов
- вопросов, требующих письменных ответов.

### ***1) Знать, как контролировать и задерживать людей для действия полиции***

Результаты 2) и 3), представленные ниже, должны быть оценены, с помощью доказательств, собранных на рабочем месте старшего стюарда, в то время когда кандидат контролирует и задерживает зрителя для действия полиции.

### ***2) Уметь использовать разумную силу, чтобы контролировать в конфликтных ситуациях***

### ***3) Уметь задерживать людей***

Контролируя и задерживая зрителя для действия полиции, кандидат должен продемонстрировать умение действовать с двумя из следующих типов людей:

- пьяный
- такой же сильный, как кандидат
- более сильный, чем кандидат
- более слабый, чем кандидат
- использующий оружие
- со специфическими потребностями (инвалид).

## **Тема 10. Взаимодействие с другим персоналом для повышения качества обслуживания зрителей**

### **1) Доказательства реальной трудовой деятельности**

Кандидат должен продемонстрировать посредством своей работы старшим стюардом, каких результатов он достиг при обучении по данной теме курса. Эти доказательства должны быть собраны экспертом путем наблюдения за кандидатом больше чем на одном мероприятии. Эксперт должен провести достаточные наблюдения, чтобы быть уверенным, что кандидат удовлетворяет всем «Критериям оценки знаний, полученных при изучении» соответствующих разделов темы. Должны быть собраны доказательства, что работа кандидата на реальном мероприятии отвечает следующим требованиям данной темы:

– Работа с клиентами, которые могут быть как внутренними, так и внешними к организации.

– Разделение и согласование ролей и обязанностей по обслуживанию клиента, которые становятся частью работы кандидата старшим стюардом, а также которые будут частью работы другого персонала на мероприятии.

– Умение работать с минимумом двумя из следующих типов работников: члены команды, коллеги, поставщики, супервайзеры/руководители группы, сервис-партнеры, изготовители, люди из других департаментов, люди из других городов или регионов, люди из других организаций.

Методы оценки включают наблюдения, контрольные задания, свидетельства коллег и/или отчеты работы кандидата (например, ежедневники, корреспонденция – включая электронные письма, отчеты совещаний и/или протоколы, подписанные старшим коллегой).

## **2) Моделирование**

Моделирование реальной ситуации не разрешается для оценки любого из результатов учебной деятельности по этой теме курса.

## **3) Знание и понимание**

Должны быть доказательства, что ученик обладает всеми знаниями и умениями, отраженными в критериях оценки данной темы курса, перечисленных в «Критериях оценки знаний, полученных при изучении раздела ....». В большинстве случаев это может быть сделано при устном опросе экспертом ученика. Однако могут использоваться другие оценочные методы, такие как проекты, контрольные задания, опросы старших коллег. Эксперты должны отметить, что некоторые пункты «Критериев оценки знаний, полученных при изучении раздела ....» требуют, чтобы кандидат продемонстрировал на практике свои знания и умения. Если нет таких доказательств собственной работы кандидата, тогда результаты обучения по этой теме могут быть подвергнуты сомнению.

# **VII. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

Для получения данной квалификации кандидаты обязаны выполнить следующие контрольные мероприятия:

1) Письменные тесты, оценивающие знание кандидата по каждой теме курса (см. таблицу 3.3.4).

Сданным считается тест, в котором кандидат набрал не менее 60 % правильных ответов. За каждый сданный тест кандидату начисляется 1 балл.

2) Контрольные мероприятия по каждому разделу курса, проводимые на спортивном объекте во время прохождения учебно-

полевой практики. Примерная структура контрольных заданий и оцениваемые результаты приведены в разделе VI. УЧЕБНО-ПОЛЕВАЯ ПРАКТИКА. Каждое успешно выполненное задание оценивается в 1 балл.

При наборе 28 баллов кандидат допускается к экзамену, при успешной сдаче которого получает квалификацию «Старший контролер-распорядитель» с выдачей удостоверения установленного образца.

**Таблица 3.3.4 - Примерная структура и результат контрольного тестирования**

<b>Тест 1</b>	<b>Продолжительность 40 мин.</b>		
Тема 1	Результат	Кол-во вопросов	% в оценке по тесту
	Знать, как подготовить стюардов к проведению мероприятия	10	50
	Знать, как подготовить Объект для проведения мероприятия	10	50
	<b>ИТОГО</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
<b>Тест 2</b>	<b>Продолжительность 45 мин.</b>		
Тема 2	Знать, как организовать и поддерживать <i>stewarding</i> в определенных зонах Объекта	8	31
	Знать и уметь взаимодействовать с проблемами зрителей	8	31
	Уметь устанавливать обратную связь со стюардами	4	15
	Знать, как проверять необходимое оборудование и Объект	6	23
	<b>ИТОГО</b>	<b>26</b>	<b>100</b>
<b>Тест 3</b>	<b>Продолжительность 40 мин.</b>		
Тема 3	Уметь оказывать первую помощь людям при получении травмы или проявлении признаков заболевания	10	50
	Знать, какие выполнить действия в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	10	50
	<b>ИТОГО</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
<b>Тест 4</b>	<b>Продолжительность 45 мин.</b>		
Тема 4	Знать, как устанавливать и поддерживать эффективные отношения с коллегами.	12	48
	Знать, как проводить собрания и инструктажи.	5	20
	Знать факторы, условия и секторы совместной работы с коллегами.	8	32
	<b>ИТОГО</b>	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>Тест 5</b>	<b>Продолжительность 45 мин.</b>		
Тема 5	Понимать функции и взаимоотношения всего персонала по <i>stewarding</i>	12	48
	Понимать, как улучшить собственную работу и работу команды в целом.	5	20
	Знать систему развития организации, обеспечивающей <i>stewarding</i>	8	32
	<b>ИТОГО</b>	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>Тест 6</b>	<b>Продолжительность 30 мин.</b>		
Тема 6	Уметь планировать и реализовывать свое профессиональное развитие	8	50
	Понимать, как своевременно определять необходимость в повышении собственной квалификации.	8	50
	<b>ИТОГО</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Окончание таблицы 3.3.4**

<b>Тест 7</b>	<b>Продолжительность 45 мин.</b>		
Тема 7	Знать, какая информация необходима стюардам	8	31
	Уметь собирать, анализировать и оценивать информацию	8	31
	Уметь передавать информацию коллегам и корректировать их работу	4	15
	Знать и уметь проводить производственные совещания, инструктажи.	6	23
	<b>ИТОГО</b>	<b>26</b>	<b>100</b>
<b>Тест 8</b>	<b>Продолжительность 45 мин.</b>		
Тема 8	Знать и уметь общаться с людьми в конфликтных ситуациях	8	32
	Знать алгоритм действий, чтобы решить конфликт	8	32
	Понимать необходимые и достаточные предпосылки для обращения за помощью к другому персоналу по безопасности.	5	20
	Знать, как и когда использовать различные типы коммуникации (словесной и невербальной)	4	16
	<b>ИТОГО</b>	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>Тест 9</b>	<b>Продолжительность 40 мин.</b>		
Тема 9	Знать, как контролировать и задерживать людей для действия полиции	10	50
	Уметь использовать разумную силу, чтобы контролировать в конфликтных ситуациях	5	25
	Уметь задерживать людей	5	25
	<b>ИТОГО</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
<b>Тест 10</b>	<b>Продолжительность 30 мин.</b>		
Тема 10	Знать, как взаимодействовать с другим персоналом, обеспечивающим сервис зрителям, на мероприятии.	10	75
	Знать, как противодействовать незаконному мерчендайзингу.	5	25
	<b>ИТОГО</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Примерные вопросы для подготовки к экзамену:**

- 1) Что собой представляет политика безопасности при проведении спортивно-массовых мероприятий.
- 2) Перечислите основные законодательные и нормативно-правовые акты, регулирующие систему безопасности при проведении спортивно-массовых и иных зрелищных мероприятий.
- 3) Раскройте содержание основных понятий, используемых при характеристике *stewarding*.
- 4) Перечислите основные принципы, на которых основывается *stewarding* в местах проведения спортивно-массовых мероприятий.
- 5) Перечислите основные и подготовительные меры по обеспечению безопасности на спортивных сооружениях:
  - до
  - во время
  - после завершения спортивно-массовых мероприятий.

6) Сформулируйте последовательность действий старшего стюарда при осмотре сооружений с целью обнаружения подозрительных предметов и физических опасностей.

7) Выделите основные зоны в местах проведения спортивно-массовых мероприятий с точки зрения *stewarding*. Перечислите действия старших стюардов при осмотре каждой из зон.

8) Ответственность и полномочия, дающие право старшему стюарду запрещать зрителям вход/въезд и право удалять зрителя с места проведения мероприятия.

9) Действия стюардов при осуществлении контроля закрепленной за ними территории Объекта:

- перед мероприятием
- во время мероприятия
- после мероприятия.

10) Действия старших стюардов при осуществлении контроля за входом/выходом зрителей с Объекта:

- перед мероприятием
- во время мероприятия
- после мероприятия.

11) Выявление несанкционированного мерчандайзинга (торговля запрещенными предметами) на территориях Объекта.

12) Действия старших стюардов при обнаружении незаконных и запрещенных предметов.

13) Разрешение конфликтных ситуаций, возникающих при досмотре зрителей.

14) Нормативно-правовые документы, регламентирующие досмотр зрителей.

15) Кодекс поведения стюардов. Особенности поведения старших стюардов.

16) Информационные ресурсы в местах проведения мероприятий. Управление информационными ресурсами.

17) Виды проблем, возникающих у зрителей.

18) Действия старших стюардов по предотвращению проблем у зрителей и при возникновении проблем у зрителей (потерянные личные вещи и близкие люди; антиобщественное и незаконное поведение других людей).

19) Действия старших стюардов при возникновении следующих чрезвычайных ситуаций (ЧС):

- пожары
- аварии оборудования, обрушение конструкций и сооружений
- пропавшие без вести в результате пожаров, аварий, обрушения конструкций.



20) Инструкции, которые должен давать старший стюард людям, вовлеченным в каждый из типов происшествий.

21) Процедуры по составлению старшим стюардом отчета о ЧС для своей организации.

22) Типы проблем, которые могут возникнуть у старших стюардов во время их действий при возникновении ЧС.

23) Почему старшие стюарды обязаны сообщать о всех возникающих проблемах во время их действий при возникновении ЧС. Кому данные проблемы должны быть сообщены.

24) Правильная оценка проблем у зрителей и возникающих чрезвычайных ситуаций.

25) Типы конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть между коллегами по *stewarding* при проведении мероприятия, и методы их решения.

26) Юридические основы действий старшего стюарда при защите себя и других. Понятие «необходимая оборона» в трактовке УК РФ.

27) Вербальные и невербальные способы общения старших стюардов между собой и другими коллегами.

28) Понятие «личное пространство человека». Почему важно учитывать личное пространство человека в конфликтной ситуации.

29) Сбор и своевременная передача объективной и достоверной информации о возникающей конфликтной ситуации.

30) Риски и другие факторы в конфликтах между стюардами, которые должны учитываться старшими стюардами при формировании своего решения каким образом участвовать в разрешении конфликта.

31) Типы конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть при проведении мероприятия (между зрителями, зрителями и стюардами, зрителями и другим персоналом), и методы их решения старшими стюардами.

32) Юридические основы действий старшего стюарда при защите себя и других. Понятие «необходимая оборона» в трактовке УК РФ.

33) Вербальные и невербальные способы общения людей между собой.

34) Обратную связь старших стюардов со стюардами и зрителями во время проведения мероприятия. Важность обратной связи.

35) Проверка Объекта и оборудования после мероприятия.

37) Действия старших стюардов при несчастном случае. Определение типа травм и болезней, соответствующие меры, предпринимаемые старшим стюардом.

38) Действия старших стюардов при чрезвычайной ситуации (ЧС). Типы ЧС, принимаемые старшим стюардом меры в соответствии с типом ЧС.

39) Развитие продуктивных рабочих отношений с коллегами. Как установить, поддерживать и улучшать рабочие отношения в определенном секторе трудовой деятельности.

40) Как поддерживать коммуникации с коллегами. Типы коммуникаций.

41) Поддержка эффективного использования ресурсов. Составление рекомендаций для эффективного использования ресурсов.

42) Контроль старшими стюардами эффективного использования ресурсов.

43) Управление собственными ресурсами и профессиональным развитием. Требования, предъявляемые рабочим местом «старший стюард». SMART-цели работы. Цели работы на определенной должности: стратегические, тактические, оперативные.

44) Должностные обязанности старшего стюарда. Оценка личных ресурсов путем соотношения целей работы с профессиональными требованиями и выполняемыми должностными обязанностями. Обратная связь между руководителем и исполнителями.

45) Планирование и контроль эффективного использования рабочего времени. Тайм-менеджмент. Фотография рабочего места.

46) Управление информацией, необходимой для действия стюардов. Источники и методы сбора объективной информации. Анализ и оценка собранной информации.

47) Консультирование. Производственные совещания. Цели и задачи совещаний. Стили управления совещанием в зависимости от целей и задач.

48) Принципы конфиденциальности предоставляемой стюардам информации. Обратная связь стюардов и старших стюардов о качестве и уместности советов и информации.

49) Антиобщественное и незаконное поведение зрителей на мероприятии. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность стюардов, направленную на противодействие антиобщественному и незаконному поведению зрителей.

50) Контроль и задержание зрителей на мероприятии для действия полиции. Действия стюардов и старших стюардов.

51) Взаимодействие с другим персоналом на мероприятии (члены команды; коллеги; поставщики; сервисные партнеры; старшие стюарды; судьи; менеджеры мероприятия; руководители Объекта) для улучшения обслуживания зрителей.

Примерная структура теста для проверки знаний по темам курса аналогична структуре теста в программе подготовки «Младший контролер-распорядитель».

## **4. Нормативная правовая база**

1. Федеральный закон от 04.12.2007 N 329-ФЗ (ред. от 29.06.2015) «О физической культуре и спорте в Российской Федерации».

2. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 02.06.2016) «Об образовании в Российской Федерации».

3. Постановление Правительства РФ от 16 декабря 2013 г. N 1156 «Об утверждении правил поведения зрителей при проведении официальных спортивных соревнований»

4. Постановление Правительства РФ от 18 апреля 2014 г. N 353 «Об утверждении правил обеспечения безопасности при проведении официальных спортивных соревнований»

5. Приказ Минспорта России от 14 апреля 2014 г. N 234 . «Об утверждении порядка прохождения специальной подготовки контролеров-распорядителей для обеспечения общественного порядка и общественной безопасности при проведении официального спортивного соревнования»

6. Приказ Минспорта России от 30 октября 2015 г. N 996 «О порядке выдачи и учета удостоверений контролеров-распорядителей»

7. Приказ Минспорта России от 30 октября 2015 г. N 997 «Об утверждении требований к организациям, осуществляющим специальную подготовку контролеров-распорядителей и (или) выдачу и учет удостоверений контролеров-распорядителей»

8. Приказ Минтруда России от 11 мая 2016 г. N 229 «О внесении изменений в приложение к приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 декабря 2015 г. N 1185» (включение в перечень проектов профстандартов, разрабатываемых в 2016 году профстандарта «Контролер-распорядитель».

9. Письмо Минобрнауки России от 22.04.2015 N ВК-1032/06 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями-разъяснениями по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов»).

10. ОК 029-2007 (КДЕС Ред. 1.1). «Общероссийский классификатор видов экономической деятельности» (утв. Приказом Ростехрегулирования от 22.11.2007 № 329-ст) (ред. от 24.12.2012)

11. Регламент ФИФА по охране правопорядка и обеспечению безопасности стадионов.

12. European Convention on Spectator Violence and Misbehaviour at Sports Events and in particular at Football Matches. Strasbourg, 5 July 2011. Manual on safety officer, senior steward/supervisor and safety steward training.

## Список использованных источников

1. Зуев В.Н., Логинов В.А. Нормативное правовое регулирование отечественной сферы физической культуры и спорта (история и современность) [Текст]: учеб. пособие для вузов / В.Н. Зуев, В.А. Логинов. – Москва: Советский спорт, 2008. – 196 с.
2. Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс] // <http://www.constitution.ru/> (дата обращения 10.06.2016).
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 10.10.2003 N 5 (ред. от 05.03.2013) «О применении судами общей юрисдикции общепризнанных принципов и норм международного права и международных договоров Российской Федерации» [Электронный ресурс] // [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_44722/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44722/) (дата обращения 10.06.2016).
4. Регламент ФИФА по охране правопорядка и обеспечению безопасности стадионов. [Эл. ресурс] // [http://www.rfs.ru/res/docs/fifauefa/regl\\_fifa\\_secur.pdf](http://www.rfs.ru/res/docs/fifauefa/regl_fifa_secur.pdf) (дата обращения 05.08.15).
5. European Convention on Spectator Violence and Misbehaviour at Sports Events and in particular at Football Matches. Strasbourg, 5 July 2011. Manual on safety officer, senior steward/supervisor and safety steward training. [Эл. ресурс] // [http://www.T-RV\\_2011\\_16\\_FINAL\\_Manual\\_safety\\_officer.pdf](http://www.T-RV_2011_16_FINAL_Manual_safety_officer.pdf) (дата обращения 07.08.15).
6. Национальные профессиональные квалификации стюардов по безопасности зрителей в Великобритании. [Эл. ресурс] // <http://qualifications.pearson.com/en/.html> (дата обращения 08.08.15).
7. Актуальные вопросы развития среднего профессионального образования: практическое пособие / В.И. Блинов, Е.Ю. Есенина, О.Ф. Клинк, А.И. Сатдыков, И.С. Сергеев, А.А. Факторович; под общ. ред. А.Н. Лейбовича. – Москва: Федеральный институт развития образования, 2016. – 256 с.

**Выдержки из регламента ФИФА по охране правопорядка и обеспечению безопасности стадионов**  
(вступил в силу 1 января 2013 года)

**III. СТЮАРДЫ**

**Статья 13 - Стюарды**

1. В рамках настоящего регламента стюард – это любое лицо, работающее на стадионе по найму на основе трудового соглашения или на добровольческой основе, в обязанности которого входит обеспечение правопорядка и безопасности зрителей, VIP/VVIP, игроков, официальных лиц и любого лица на стадионе, за исключением лиц, отвечающих за личную безопасность отдельных лиц, и сотрудников органов полиции, отвечающих за поддержание порядка.

2. При проведении некоторых мероприятий в качестве стюардов могут привлекаться сотрудники органов полиции и военнослужащие. В таких случаях сотрудники органов полиции и военнослужащие, привлекаемые в качестве стюардов, при выполнении указанных обязанностей должны действовать в соответствии с принципами настоящего регламента.

3. Для надлежащего выполнения своих обязанностей стюарды должны быть в хорошей физической форме, энергичными, достаточно зрелыми как в том, что касается их характера, так и их темперамента.

4. В соответствии с законами принимающей страны стюарды должны быть не моложе 18 лет.

5. До начала любого мероприятия ФИФА все стюарды должны пройти официальную подготовку по выполнению своих обязанностей. Подготовка, квалификация и сертификация стюардов должны соответствовать стандартам, определенным принимающей страной/ассоциацией-организатором согласно статье 21.

**Статья 14 – План привлечения стюардов**

1. План привлечения стюардов должен быть подготовлен старшим стюардом и утвержден офицером по безопасности стадиона с учетом всех результатов и оценки рисков. В качестве рекомендации необходимо привлекать следующие категории стюардов:

а) Контролирующий персонал: Помощник офицера по безопасности, старший стюард(ы) и контролеры.

б) Стационарные посты: Пункты наблюдения за зрителями, выходами, турникетами, зонами деятельности, дверями по периметру, лестницами/эскалаторами, выделенными зонами (в соответствии с планом ФИФА разделения на зоны) и другими пунктами или стратегическими зонами.

в) Мобильные посты: В качестве рекомендации, на стадионе должен быть один стюард на 250 зрителей, присутствующих на матчах с небольшой степенью риска. Это соотношение должно быть 1 к 100 ожидаемым зрителям, если оценка рисков показывает, что требуется более высокий уровень обеспечения безопасности.

d) Стюарды, работающие в специальных зонах: Работают в зонах, предназначенных для детей, зрителей с ограниченными возможностями, и зонах гостеприимства.

e) Дополнительные стюарды: Работают на определенных мероприятиях, таких как церемония открытия и вручения наград.

2. Другие лица, которых следует включить в общий план:

a) охранники парковок

b) операторы турникетов

c) персонал, проводящий досмотра (личный досмотр зрителей и досмотр транспортных средств)

ПРИМЕЧАНИЕ: необходимо предусмотреть достаточное количество персонала женского рода для досмотра ожидаемого количества зрителей.

### **Статья 15 – Соглашение об ответственности стюардов**

1. Ответственность и полномочия стюардов должны быть оговорены в соглашении между управленческой группой по безопасности, принимающей ассоциацией, организатором мероприятия и соответствующими органами власти, заключаемом до начала мероприятия ФИФА. Это соглашение должно включать в себя следующие пункты:

a) право останавливать и/или задерживать граждан;

b) право удалять со стадиона и проводить дальнейшие действия;

c) право конфисковывать запрещенные предметы и любые опасные предметы;

d) процедура сопровождения зрителей к центрам продажи билетов стадиона/пунктам продажи билетов;

e) право досматривать зрителей и автотранспорт, въезжающий на стадион, и проводить дальнейшие действия;

f) процедуры в случае продажи или использования поддельных билетов или нелегальной перепродажи билетов;

g) порядок действий в случае обнаружения паразитического маркетинга;

h) порядок действий при выявлении фактов несанкционированного мерчандайзинга или продажи запрещенных предметов в пределах исключительных зон;

i) нелегальный или запрещенный вход в зоны ограниченного доступа;

j) каналы связи;

k) система субординации;

l) требования к подготовке, сертификации и аккредитации.

2. Права, предоставляемые стюардам, должны соответствовать законодательству и регламентам, действующим на территории принимающей страны.

### **Статья 16 – Обязанности стюардов**

Основной обязанностью стюардов является применение политики охраны правопорядка и обеспечения безопасности стадиона, а также регламента стадиона. Эта обязанность включает в себя следующее:

a) понимать свою роли и ответственность в деле обеспечения безопасности всех зрителей, официальных лиц, игроков, VIP/VVIP, других

стюардов, персонала стадиона, самих себя и любого другого лица, присутствующего на стадионе;

b) содействовать успешному функционированию стадиона вместо того, чтобы смотреть матч или любое другое проводимое мероприятие;

c) осуществлять контроль над обеспечением безопасности стадиона, как это определено управленческой группой по безопасности стадиона;

d) контролировать доступ на стадион и указывать входящим, выходящим или идущим вокруг стадиона зрителям нужное направление, чтобы обеспечивать правильный подход зрителей к своим местам;

e) предупреждать запрещенный доступ в закрытые зоны любого лица, не имеющего соответствующей аккредитации и разрешения на подобные действия и, в частности, доступ в зоны 1 и 2, указанные далее;

f) следить за тем, чтобы зрители занимали места согласно своим билетам (т.е. чтобы они сидели на местах, указанных в их билетах);

g) следить за тем, чтобы в любой момент можно было использовать все входы и выходы, включая все запасные входы и выходы;

h) если нет других указаний, следить за тем, чтобы на стадион невозможно было вносить запрещенные предметы или чтобы их можно было изъять, если они находятся внутри стадиона;

i) защищать игроков и официальных лиц при входе, выходе или во время их нахождения на игровом поле;

j) следить за толпой (скоплением) зрителей и отдавать себе в этом отчет, чтобы обеспечить рассеивание зрителей и избежать их чрезмерного скопления;

k) в случае необходимости оказывать помощь аварийно-спасательным службам;

l) оказывать элементарную первую помощь, если это необходимо;

m) реагировать на инциденты и аварийные случаи, объявлять тревогу и незамедлительно принимать необходимые меры в соответствии с планом действий в чрезвычайных обстоятельствах и при аварийных ситуациях на стадионе;

n) в срочных случаях выполнять специальные поручения оперативного центра места проведения соревнования (ОЦС);

o) в соответствии с требованиями местных/федеральных властей и в рамках правовых основ принимающей страны отказывать в праве доступа или удалять любое лицо, которое не может доказать свое право доступа на стадион, нарушает правила поведения на стадионе, создает опасную ситуацию в связи с употреблением алкогольных напитков и/или наркотиков, нарушает запреты или отказывается от досмотра.

Этот список предлагается только в качестве ссылки и не заменяет официальную подготовку.

### **Статья 17 – Кодекс поведения стюардов**

Во время мероприятия стюарды часто являются единственным посредником со зрителями. Таким образом, необходимо разработать официальный кодекс поведения стюардов на всех местах проведения соревнований. Кодекс поведения должен включать в себя следующие пункты:

а) стюарды всегда должны быть вежливыми, учтивыми и любезными по отношению к зрителям, находящимся в их поле зрения;

б) в каждый момент стюарды должны быть элегантно одеты. У них должен быть опрятный вид;

с) заключение контракта со стюардами не предполагает предоставления им возможности смотреть матч. В каждый момент они должны концентрироваться исключительно на выполнении своих обязанностей;

д) стюарды никогда не должны: 1) при выполнении своих обязанностей носить одежду, которая может казаться тенденциозной или оскорбительной; 2) праздновать мероприятие или выражать чрезмерные чувства в связи с этим; 3) выказывать какую-либо лояльность по отношению к одной команде вопреки другой; 4) есть, пить или курить на виду у зрителей; 5) употреблять алкогольные напитки до или во время мероприятия; 6) использовать оскорбительные, непристойные или угрожающие выражения или жесты

### **Статья 18 – Идентификация стюардов**

1. Стюарды должны носить форму, в любых ситуациях четко отличающую их от других посетителей. В соответствии с минимальными требованиями они должны носить хорошо видимые куртки или пиджаки с надписью «СТЮАРД» (или “STEWARD” на английском языке), и стюарды должны быть хорошо видны издали и в толпе.

2. В соответствии с директивами по маркетингу стюарды не должны носить спонсируемые униформы или униформы с товарным знаком.

3. Необходимо следить за тем, чтобы пиджаки стюардов по краю поля не были похожи на жилетки ФИФА, которые носят игроки, подавальщики мячей и любое другое лицо. Используемый цвет будет определен на координационном совещании матча, на котором должен присутствовать офицер по безопасности стадиона.

4. Все стюарды должны иметь соответствующую аккредитацию, которая должна быть хорошо видна в любой момент при выполнении ими своих обязанностей.

### **Статья 19 – Стюарды по периметру поля**

В целях обеспечения безопасности игроков и официальных лиц и поддержания общественного порядка может оказаться необходимым расставлять стюардов и/или полицейских по периметру игрового поля. В этом случае необходимо учитывать следующие положения

а) любой стюард или полицейский, задействованный по периметру игрового поля, может попасть в поле зрения телекамер, и в связи с этим их поведение и внешний вид в любой момент должны отвечать самым строгим требованиям;

б) запрещается ношение и использование огнестрельного оружия, баллончиков со слезоточивым газом;

с) во время матча все стюарды и/или полицейские должны привлекать к себе как можно меньше внимания. В частности, они должны: 1) находиться между рекламными щитами и трибунами; 2) если это возможно, сидеть на стульях таким образом, чтобы не попадать в поле зрения телекамер и не



загораживать зрителям обзор поля зрителям, за исключением предварительно оговоренных случаев обострения ситуации в связи с поведением зрителей и возникновением угрозы; 3) не носить средства индивидуальной защиты, ассоциирующиеся с агрессией (каска, маски, щиты и т.п.), за исключением предварительно оговоренных случаев обострения ситуации в связи с поведением зрителей или возникновения угрозы;

d) количество стюардов и/или полицейских по периметру игрового поля должно быть минимальным и определяться на основе уровня оценки рисков матча с учетом предполагаемого поведения толпы и возможного вторжения на поле;

e) если риск вторжения на игровое поле или возникновения общественного беспорядка достаточно высок, необходимо предусмотреть, чтобы полицейские и/или стюарды занимали первые ряды мест на стадионе, если считается, что это необходимо для увеличения общего количества стюардов и сотрудников полиции. Если такой подход будет утвержден, необходимо следить за тем, чтобы места, предназначенные для сотрудников полиции и/или стюардов, не поступали в открытую продажу.

#### **Статья 20 – Связь со стюардами**

1. Действия стюардов должны координироваться оперативным центром места проведения соревнования, который в любой момент должен иметь эффективные средства связи для поддержания постоянной связи со стюардами.

2. Самым эффективным средством является радиосвязь. Стюарды должны иметь наушники, чтобы слышать переговоры, несмотря на шум стадиона. Необходимо также обеспечить, чтобы не было «мертвых зон» на стадионе.

3. Альтернативные или дополнительные средства связи, такие как переговорные устройства, стационарные наземные линии и/или системы мгновенной передачи сообщений, также должны использоваться в случае неисправности основных средств связи.

4. Стандартные коммерческие мобильные телефоны не должны рассматриваться в качестве основных или дополнительных средств связи, так как во время каких-либо инцидентов сеть часто бывает перегружена. Такая сеть не является достаточно гибкой, чтобы служить средством связи при обеспечении безопасности.

#### **Статья 21 – Подготовка стюардов**

1. Организатор мероприятия отвечает за то, чтобы все стюарды прошли подготовку и имели соответствующую квалификацию для выполнения своих обязанностей и своей роли в случае возникновения аварийных ситуаций и в рамках плана действий при чрезвычайных обстоятельствах.

2. Подготовка должна проводиться компетентными в профессиональном плане лицами или организацией/ями, которые должны оценивать компетенцию стюардов, необходимую для выполнения ими своих обязанностей. Во время подготовки должны рассматриваться следующие вопросы:

- a) роль и ответственность стюардов;
- b) кодекс поведения стюардов;
- c) кодекс поведения на стадионе и запрещенные предметы;

- d) права и полномочия стюарда;
- e) техника досмотра (в соответствии с действующими законами и регламентами принимающей страны);
- f) определение подлинности билетов и аккредитаций, меры по предотвращению фальсификаций (специально для мероприятий ФИФА);
- g) арест и/или задержание (в соответствии с действующими законами и регламентами принимающей страны);
- h) процедуры удаления зрителей со стадиона;
- i) экстренная медицинская помощь;
- j) борьба с пожаром и действия в случае возгорания;
- k) зоны стадиона (специальные зоны на мероприятиях ФИФА);
- l) наблюдение и контроль за поведением зрителей;
- m) использование видеонаблюдения (только для контролеров и операторов видеонаблюдения);
- n) коммуникации;
- o) план действий при чрезвычайных обстоятельствах на стадионе и роль стюардов в аварийно-спасательных работах.

3. Контролеры должны пройти дополнительную подготовку, направленную на развитие их пригодности и компетенции, в частности, в отношении действий в случае возникновения непредвиденных обстоятельств.

4. Вся подготовка стюардов должна соответствовать обязательным требованиям принимающей страны.

**Выдержки из регламента ФИФА по охране правопорядка и  
обеспечению безопасности стадионов**

**Кодекс поведения на стадионе**

ФИФА, принимающая страна, компетентные местные власти и руководство стадиона должны разработать кодекс поведения на стадионе.

Кодекс поведения на стадионе должен содержать положения, позволяющие сократить риски поведения зрителей, которые могут угрожать охране, безопасности или общественному порядку. Если эти положения не соблюдаются, нарушители должны понести наказание в соответствии с законами принимающей страны и могут быть удалены со стадиона и/или им может быть запрещен доступ на стадион.

Следующие моменты необходимо учитывать при разработке кодекса поведения на стадионе:

**1. Доступ на стадион**

Этот раздел определяет условия доступа на стадион для зрителей и аккредитованных лиц. В раздел также включены положения о необходимости предъявить билет или действующую аккредитацию и, если будет такая просьба, удостоверение личности. Кроме того, посетители стадиона и аккредитованные лица должны пройти досмотр и согласиться с тем, они имеют права доступа только в те сектора стадиона, которые указаны в их билете, или аккредитации.

**2. Запрещенные предметы**

В этом разделе приведены предметы, которые посетители стадиона и аккредитованные лица не имеют права использовать, владеть, хранить или проносить на стадион. Запрещенные предметы разделены по следующим категориям:

a) Любой предмет, который может использован в качестве оружия, снаряда, нанести ущерб и/или травму.

b) Запрещенные субстанции, не ограничиваясь только наркотиками.

c) Предметы расистского, ксенофобского, благотворительного или идеологического характера, которые могут нанести ущерб спортивному мероприятию.

d) Предметы, увеличивающие риск возникновения пожара или являющиеся вредными для здоровья, не ограничиваясь только пиротехническими средствами.

e) Животные, за исключением тех, кто сопровождает лиц с ограниченными возможностями, инвалидов или лиц с физическими недостатками.

f) Массивные предметы большого размера, которые не могут быть размещены под сиденьями.

g) Любой предмет, который может отвлекать игроков и/или официальных лиц, включая лазерные указки и предметы, производящие сильный шум.

- h) Коммерческие или пропагандистские материалы.
- i) Записывающая аппаратура, фотоаппараты или камеры любого типа, предназначенные не для личного использования.
- j) Любой предмет, который может нарушать охрану и общественную безопасность и/или наносить ущерб репутации мероприятия.
- k) Любой предмет, ограничивающий поле видимости зрителей.

### **3. Корректное поведение на стадионе**

В этом разделе определены необходимые нормы поведения посетителей стадиона и аккредитованных лиц во время их пребывания на стадионе. В частности, они включают в себя следующие положения:

Посетители стадиона и аккредитованные лица должны:

- a) Вести себя соответствующим образом, не подвергая опасности безопасность других лиц, не мешать и не раздражать других зрителей.
- b) Занимать только места и зоны, указанные в билете.
- c) Не затруднять и не мешать проходу зрителей или транспортных средств.
- d) Не разбрасывать мусор.
- e) Курить только в отведенных местах.
- f) Не выходить на игровое поле или другие зоны ограниченного доступа без специального разрешения.
- g) Не загромождать обзор игрового поля другим лицам.
- h) Не бросать предметы или субстанции в других лиц или на игровое поле.
- i) Не провоцировать возникновение пожара или риск возникновения пожара, не использовать никакие пиротехнические средства.
- j) никоим образом не оскорблять других лиц, включая без ограничений акты расистского поведения.
- k) Не наносить ущерб репутации спортивного мероприятия.
- l) Не продавать товары или билеты другим лицам, не имея на это разрешения.
- m) Не создавать угрозу безопасности или жизни как для себя, так и для других лиц, не вредить ни себе, ни другим лицам.
- n) Не взбираться на конструкции, не предусмотренные для общего пользования.
- o) В случае отсутствия надлежащего разрешения не записывать, не фотографировать, не передавать или не транслировать для коммерческого использования любой звук, изображение, описание или результат любой деятельности в рамках стадиона.
- p) Не создавать препятствий ни для игроков или официальных лиц, ни причинять им вред.
- q) Не заниматься никакой деятельностью, которая может нанести вред безопасности или репутации мероприятия.

При составлении кодекса поведения на стадионе следует принимать во внимание законы и местные традиции, а также прежнее поведение зрителей.

СТРОШКОВ Валерий Пантилеймонович  
РАПОПОРТ Леонид Аронович  
СТЕПАНОВ Сергей Владимирович

Практическое пособие